

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la  
Producción**

**“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y  
SEGURIDAD PARA UNA EMPRESA VERIFICADORA  
CON EL SISTEMA BASC (BUSINESS ALLIANCE FOR  
SECURE COMMERCE) 2008”**

**TESIS DE GRADO**

Previo a la obtención del Título de:

**INGENIERO INDUSTRIAL**

Presentada por:

Jorge Patricio Bonilla Haro

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

Año: 2012

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por brindarme vida para seguir cada día, a mis Padres por enseñar y guiar cada paso que doy, a mis hermanos por estar siempre a mi lado, a mi familia por darme fuerza, a mi Directora de Tesis, MSc. Sandra Vergara por su invaluable ayuda en este proyecto, a todos los que compartieron y seguirán compartiendo cada logro de mi vida especialmente a ti Wendy.

## DEDICATORIA

A MIS PADRES  
HERMANOS Y  
FAMILIARES.

## TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

---

Ing. Gustavo Guerrero M.  
DECANO DE LA FIMCP  
PRESIDENTE

---

MSc. Sandra Vergara G.  
DIRECTOR DE TESIS

---

MSc. Cristian Arias U.  
VOCAL PRINCIPAL

## DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”

(Reglamento de graduación de la ESPOL)

---

Jorge Patricio Bonilla Haro

# RESUMEN

La empresa en estudio es una empresa verificadora dedicada de brindar un servicio de inspección especializada en áreas Agrícolas, Marinas, Industriales y de Siniestros, sirviendo a cada una de la empresas nacionales e internacionales que operan en los sectores de exportación, importación, transporte, cadenas de suministros y el manejo de carga en general.

Por lo siguiente esta Tesis se enfocó en desarrollar un sistema de Gestión en control y Seguridad para así brindar mayor seguridad debido a que tanto a nivel nacional e internacional se han venido evidenciado muchas amenazas en el entorno de la exportación e importación, estos con fines de terrorismo, narcotráfico, contrabando y otros delitos relacionados a la corrupción.

BASC Es una Asociación sin fines de lucro, con el fin de promover y apoyar los estándares y procedimientos de control y seguridad en la cadena logística en las diferentes actividades comercio exterior.

Para el desarrollo del Sistema BASC nos enfocamos mucho en las diferentes operaciones del personal de la empresa verificadora, para así detectar y analizar los diferentes riesgos con respecto a la Seguridad y Control de la inspección para luego realizar acciones correctivas y preventivas.

Dentro de la implementación Capacitamos a todo el Personal indicándoles los diferentes riesgos de Seguridad y control dentro del servicio, obteniendo un mayor grado de responsabilidad en la seguridad, y a su vez logramos Enfoque en el control e la seguridad, conocimiento del sistema, disciplina, pero lo más importante establecer una cultura beneficiosa con los clientes y un sistema certificable.

# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN.....	I
ÍNDICE GENERAL.....	III
ABREVIATURAS.....	VI
SIMBOLOGÍA.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1	
1. GENERALIDADES	
1.1 Descripción de la Empresa.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	6
1.3 Justificativo.....	8
1.4 Objetivos de la Investigación.....	9
1.4.1 Objetivo General.....	9
1.4.2 Objetivo Específico.....	9
1.5 Metodología.....	10



## CAPÍTULO 2

### 2. MARCO TEÓRICO

2.1 Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.....	12
2.1.1 Antecedentes del BASC.....	14
2.2 Seguridad y Control.....	17
2.3 Logística de Embarque.....	26

## CAPÍTULO 3

### 3. METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN

3.1 Identificación y Antecedentes.....	40
3.1.1 Análisis Interno de la Empresa .....	43
3.1.2 Análisis FODA sobre Seguridad y Control.....	46
3.2 Situación Actual de la Empresa Frente a la Norma y Estándares BASC.....	50
3.2.1 Diseño del Diagnostico.....	51
3.2.2 Presentación de Resultados del Diagnostico.....	53
3.2.3 Planificación del Trabajo Para Desarrollar el Sistema BASC.	59
3.3 Documentación y Requisitos Legales.....	61
3.3.1 Sistema Documental de la Empresa.....	61
3.3.2 Procedimientos Requeridos por el Sistema BASC.....	62
3.3.2.1 Procedimientos Obligatorios del Sistema BASC.....	64
3.3.2.2 Procedimientos Requeridos por la Empresa.....	64
3.3.3 Requisitos Legales.....	65

3.4 Desarrollo de la Planificación.....	66
3.4.1 Compromiso de la Dirección General.....	66
3.4.2 Definición del Alcance de la Implementación.....	68
3.4.3 Desarrollo de las Políticas de Seguridad.....	69
3.5 Etapa de Capacitación.....	71
3.5.1 Capacitaciones Requeridas Para la Implementación.....	71
3.6 Tratamiento de No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y Auditorías del sistema BASC.....	74
3.6.1 Acciones Correctivas .....	74
3.6.2 Acciones Preventivas.....	74
3.6.3 Tratamiento de No Conformidades.....	75
3.6.4 Auditorías Externas.....	77
3.6.5 Auditorías Internas.....	78
CAPÍTULO 4	
4. RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN	
4.1. Materiales, Equipos y Mano de Obra.....	80
CAPÍTULO 5	
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
ANEXOS	
BIBLIOGRAFÍA	

## ABREVIATURAS

BASC	Business Alliance for Secure Commerce.
DFI	Distribución Física Internacional.
DFN	Distribución Física Nacional.
INCOTERMS	International Commercial Terms.
UTI	Unidades de Transporte Intermodal.

## SÌMBOLOGIA

Kg	Kilogramo
Lb	Libra
m	Metro
m <sup>3</sup>	Metro Cúbico
ft	Pie
ft <sup>3</sup>	Pie Cúbico

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pag.
Figura 1.1 Organigrama de la Empresa .....	4
Figura 2.1 Cadena de Control Para Sistema BASC.....	14
Figura 2.2 Ventajas y Desventajas de Materiales de Empaque .....	28
Figura 2.3 Tipos de Tarimas.....	30
Figura 2.4 Tipos de Contenedores .....	32
Figura 2.5 Implicaciones de los INCOTERMS.....	36
Figura 3.1 Nivel de Incumplimiento de la Organización Frente a SGS....	53
Figura 3.2 Porcentaje de Incumplimiento .....	54
Figura 4.1 Fotos Visita Socio-Económica.....	87
Figura 4.2 Pruebas de Droga y Alcohol.....	88

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1 Valoración de Preguntas del Diagnóstico.....	52
Tabla 2 Costos de Materiales, Equipos y Mano de Obra.....	78
Tabla 3 Costos para Certificación BASC.....	80
Tabla 4 Costos de Capacitaciones Previo a Certificación BASC.....	82
Tabla 5 Tiempo Estimado para Alcanzar la Certificación BASC.....	86

# INTRODUCCIÓN

La empresa está dedicada a inspecciones especializadas en áreas como la agrícola, industrial y de Siniestro, sirviendo a empresas nacionales e internacionales que operan en los sectores de exportación e importación. Cada una de estas inspecciones se las realiza dependiendo el requerimiento de cada cliente.

Es por esto que esta tesis se enfocará en la implementación de un sistema que permita a la empresa, brindar mayor seguridad al cliente con registros, capacitaciones y evaluaciones en cada una de sus operaciones, fomentando la importancia de la seguridad contra el terrorismo a todo el personal operativo.

Se ha evidenciado que dentro de las inspecciones han existido retrasos en el envío de mercadería; esto conduce a un mayor tiempo requerido para cumplir las exigencias de los compradores. También han existido mayores cargos marítimos y aumento en sus costos logísticos, los cuales finalmente deben ser asumidos por las empresas exportadoras ecuatorianas.

Estos diferentes inconvenientes van junto a posibles novedades de terrorismo. Debido a las demoras o retrasos de mercadería se incrementa el costo de inspección y el costo de re-empaque. Así como la empresa en estudio recibe los requerimientos de sus clientes, los compradores envían a los exportadores todas las normas de seguridad con respecto a la exportación.

Con la implementación de este sistema de seguridad (BASC) en la empresa en estudio, y en conjunto con sus clientes, se brindará una gran importancia a la seguridad en riesgos de las operaciones, instalaciones y personas. Paralelamente el exportador reducirá sus costos logísticos, tiempos de entrega y número de inspecciones aduaneras.

Dicho sistema de gestión cumplirá con los estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a los eslabones de la cadena logística del comercio internacional.



# CAPÍTULO 1

## 1. GENERALIDADES

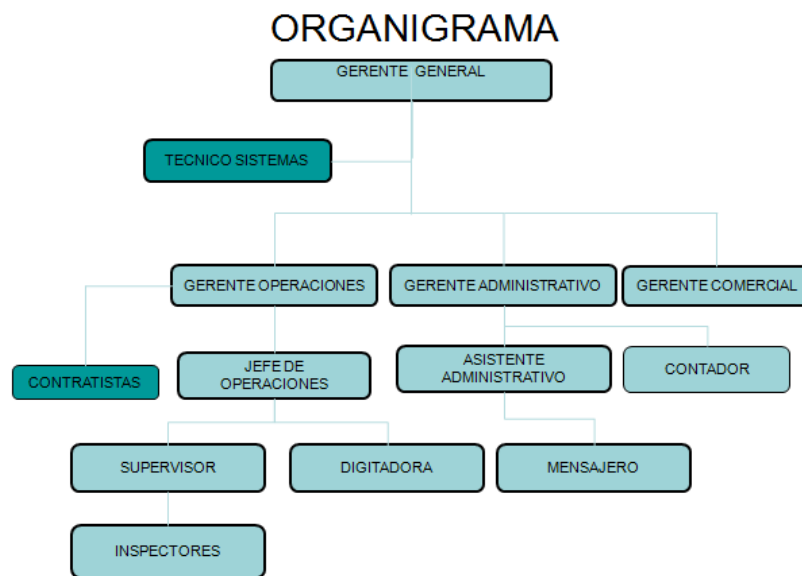
### 1.1 Descripción de la Empresa

La empresa en estudio se dedica a brindar inspecciones especializadas en áreas como la agrícola, marina, e Industrial y de siniestros, iniciando sus actividades en el año de 2008.

A inicios del 2009, con una buena estrategia comercial, la cual era tener sentido empresarial y de innovación, se consolidó en el mercado de las inspecciones. A finales del mismo año, la empresa consigue implementar un Sistema de Gestión de Calidad ISO-9001-2008, para garantizar la calidad de servicio a sus diferentes clientes, para así ofrecer una gran variedad de inspecciones con el objetivo de certificar la condición de productos, reclamos de siniestros, prevención de riesgos, optimización de recursos, y cualquier tipo de consulta relacionada al comercio exterior.

Ese mismo año, por el incremento de sus operaciones en las áreas agrícola, marina y de siniestros, la empresa reforzó sus gestiones de

servicio incluyendo los Departamentos Administrativo, Comercial, Logístico y Operativo. Su lema es “La clave de nuestra fuerza es la capacidad de ofrecer”, es por eso que cuenta con un equipo de inspectores y asesores altamente capacitados y con años de experiencia, comprometidos a proporcionar un servicio ágil y confiable, realizando su trabajo de manera objetiva y profesional. A continuación presento el organigrama actual de la empresa:



**FIGURA 1.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA**

Fuente: Jorge Bonilla, 2011.

A continuación se detallan las principales actividades y servicios de la empresa:

**Actividades de Inspección:**

- Inspección de Pre-Embarque
- Inspecciones de Carga y Descarga
- Inspección y alistamiento de las bodegas del Buque
- Condición de la carga en General
- Inspección y seguimiento a la descarga de productos al granel
- Control de temperaturas de contenedores

**Actividades Agrícolas:**

- Inspección de condición y calidad de los productos
- Peritajes Agrícolas
- Asesoramiento de cultivos y suelos

**Actividades de Reclamos de Siniestros:**

- Daños de carga durante el transporte
- Reclamo de daños a buques
- Ajustes de Pérdida
- Inspecciones de contaminación de carga
- Prevención de Daños y Riesgos
- Evaluación de daños
- Inspecciones de colisión
- Inspecciones de casco y daño estructural
- Inspecciones de daños de maquinaria

## **1.2 Planteamiento del Problema**

La mayoría de organizaciones se están preocupando cada día más por la seguridad de sus productos al momento de exportarlos e importarlos debido que a hoy en día existen entorno cada vez más hostiles.

Existen diferentes inconvenientes al momento de la exportación e importación tales como:

- Atraso de entregas de productos
- Alto número de inspecciones en origen y destino
- Alto tiempos de tránsito
- Re-empaque de producto
- Producto dañado y pérdida de producto

Todos estos tipos de atrasos exigen un tiempo de respuesta más breve, y existen organizaciones que no pueden reaccionar ante estas amenazas. Es por eso que la empresa en estudio incluirá un sistema para ofrecer a sus clientes, dentro de sus negocios, la responsabilidad de la seguridad.

Todos estos síntomas se presentan por la globalización de crecimiento del negocio las interrelaciones de la agencia con su cadena logística como son: fábrica, clientes contratistas transportistas proveedores, haciendo que la seguridad sea más compleja cada día. La falta de evaluación y control de riesgos físicos en cada organización hace que la seguridad se convierta en una preocupación primordial

## 1.2 Justificativo

Al momento de obtener la Certificación del sistema de gestión en control y seguridad (BASC) la empresa brindara un servicio más competitivo a todos sus clientes asegurando una mejora continua en sus procesos, disminuyendo los riesgos físicos o patrimoniales dentro de cada uno de sus clientes para así brindar un soporte a su cadena logística.

La importancia de la certificación es poder dar soporte a sus clientes, para que en el transcurso de la cadena logística de recibo y despacho de productos se realice un análisis, que da como resultado la mejora del proceso, disminuyendo condiciones que afecten la seguridad integra de los mismos, brindando respuestas efectivas y disminuyendo tiempos de entrega y número de inspecciones aduaneros. La importancia de la implementación del sistema BASC es:

- Comprometer y concientizar una cultura de seguridad.
- La responsabilidad de alta gerencia para que el modelo se establezca.

- Identificación de fortalezas y vulnerabilidades e amenazas de la organización.

Este sistema además de dar soporte a sus clientes brinda a la empresa mayores oportunidades de expansión en el mercado de inspecciones así como una mejor imagen y mayor aceptación de sus servicios.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Implementar y desarrollar un sistema que ayude a buscar medidas de seguridad mediante evaluaciones de riesgos físicos que brinde a sus clientes la protección de sus productos en toda la cadena logística.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Determinar los principales riesgos físicos mediante evaluación de riesgos para priorizar recomendaciones.
- Determinar debilidades en estructuras físicas, sistema de protección personal.
- Capacitar y concientizar a todo el personal el sistema de gestión de Seguridad BASC

- Identificar las acciones que reducirán la probabilidad de las consecuencias de los riesgos físicos
- Implementar procesos que no existían en la compañía en lo referente a seguridad física.

### **1.5 Metodología**

Durante el proceso de investigación en el desarrollo de esta tesis, los objetivos planteados deben ser alcanzados con la metodología de contacto directo en el área investigativa, es decir, que se realizará una investigación de campo para así obtener datos que proporcionen el cumplimiento de los objetivos específicos.

Todo el análisis de riesgos y sus respectivas medidas de control se canalizarán a través del conocimiento adquirido sobre las normas BASC y mediante el análisis personal en cada área de trabajo.

Se lleva a cabo herramientas investigativas como entrevistas, registros, consulta de documentos internos, documentos de índole público (internet, revistas, folletos, etc.) Para toda la información recopilada se tendrá como base las normas internacionales BASC así como las de Sistema Gestión de Calidad ISO 9001-2000, para así tener un panorama más amplio de la



situación dentro de cada área y de cada proceso. Las normas y metodologías utilizadas para el análisis de problemáticas incluyen:

- Normas de Seguridad BASC Versión 2 - 2008
- Manuales, textos y folletos acerca de seguridad física.

# CAPÍTULO 2

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Sistema de Gestión en control y seguridad BASC

Dentro de cada organización existen sistemas individuales que a su vez interactúan entre sí, con el fin de poder cumplir su misión. Dentro de cada sistema podrían tener opciones tales como:

- Dejar que el sistema opere por sí solo y no prever las fallas que puedan llegar a tener.
- Dejar que el sistema opere por sí solo y prever las fallas que puedan llegar a tener.
- Ajustarlo y adaptarlo constantemente.

Esta última opción se relaciona tanto para las ISO 9001:2008, OSHA 1801:2007, norma BASC. Para cualquier de estos sistemas es muy importante analizar sus aspectos comunes que permitan el efecto de su gestión.

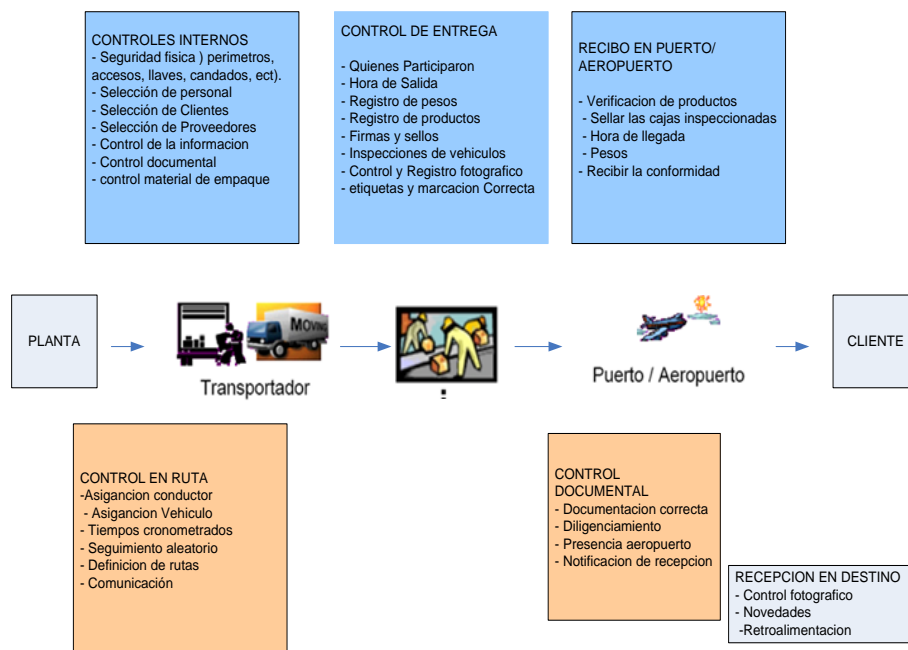
A continuación se detallan algunos aspectos importantes dentro de este sistema:

- Establecer una política.
- Objetivos definidos.
- Documentación de procesos, tareas a realizar y registrar documentación controlada.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Planificación de actividades y tareas para cumplir los objetivos planteados.
- Evaluaciones de desempeño.
- Auditorías.
- Revisión periódica del sistema por parte de la dirección.

En el mercado globalizado y competitivo es de mucha prioridad controlar estos sistemas basados en los aspectos ya antes mencionados.

El sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC se encuentra validado por la norma BASC, que es un conjunto de reglas o procedimientos para desarrollar e implementar un sistema de seguridad de la cadena integral de operaciones logísticas de una empresa

involucrada en actividades de comercio exterior. A continuación se especifica la cadena de control del BASC:



**FIGURA 2.1 CADENA DE CONTROL PARA SISTEMA BASC**

Fuente: Jorge Bonilla, 2011.

### 2.1.1 Antecedentes del BASC

World BASC Organization Inc, es una entidad sin ánimo de lucro liderada por el sector empresarial, apoyado por Aduanas y Organismos Internacionales, cuya misión es facilitar y agilizar el comercio internacional mediante el establecimiento y administración

de estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la cadena logística.

Las empresas que componen la BASC son auditadas de manera periódica, y garantizan que sus productos y sus servicios son producidos y entregados bajo estrictos controles de seguridad y que son monitoreados en cada paso del proceso del transporte, utilizando una variedad de procesos y sistemas de seguridad. La norma está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todos los tamaños, independientemente de la naturaleza de sus actividades.

Está previsto que su aplicación sea proporcional a las circunstancias y necesidades de cada organización. Esta norma constituye un marco general para la implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, con la cual las organizaciones, utilizando una metodología de procesos, planean, implementan, verifican y toman las acciones necesarias en procura de mejorar su Sistema de Gestión en Control y Seguridad de una manera eficaz.

Los elementos del sistema de gestión de control y seguridad BASC son:

**I. Política de Control y seguridad:** Es la manifestación de la Organización en contra de una posible utilización por organizaciones ilícitas y debe ser definida, documentada y respaldada por la alta gerencia.

**II. Planeación:** Implica la identificación de requisitos en material de control y seguridad en las operaciones, entre los cuales está la gestión de riesgos, aplicación de requisitos legales y las previsiones (Planes, objetivos, planes operacionales).

**III. Implementación y operación:** Se refiere a la puesta en marcha del sistema y abarca: la estructura y responsabilidad, el entrenamiento y sensibilización, comunicaciones, documentación del sistema, control de documentos, control operacional, preparación y respuesta a eventos críticos.

**IV. Verificación y acción correctiva:** Es la retroalimentación del sistema y consiste en el monitoreo y medición de desempeño, acciones correctivas y auditorías.

**V. Revisión por parte de la gerencia:** El sistema de gestión en control y seguridad debe estar diseñado para adaptarse a factores tanto internos como externos. La revisión por parte de la gerencia también brinda una oportunidad de tener una visión para el futuro.

## **2.2 Seguridad y Control**

**Estándares BASC.-** Conjunto de requerimientos específicos aplicables a las empresas que implementan un sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.

**Auditoría del Sistema del Control y Seguridad.-** Examen sistemático e independiente, para determinar si las actividades y resultados relacionados con la gestión en control y seguridad, cumplen las disposiciones preestablecidas y si estas se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.

**No conformidad.-** El no cumplimiento de un requisito especificado.

**Seguridad.-** Es una actividad encaminada a conseguir la protección de personas, bienes e información, ante cualquier amenaza. Para conseguir esta protección es preciso contar con medios humanos y materiales.

**Administración de riesgos.-** El riesgo como tal tiene efectos directos e indirectos con la naturaleza y el desarrollo operativo del negocio y de la cadena de abastecimiento.

Según la ORM ( Operational Risk Management) los riesgos han sido definidos como el proceso de tomar decisiones que puedan minimizar los efectos de pérdidas que genera la materialización de éstos, clasificándose de la siguiente manera:

**Especulativos.-** Son aquellos que permiten ganar o perder y están relacionados con la parte lucrativa u objeto del negocio.

**Riesgos puros.-** Son aquellos en los cuales es posible únicamente perder, al que están más expuestos los participantes de la cadena logística del comercio exterior se identifican:

**Robos.-** Se dividen en tres clases:

**Puntual.-** es decir que está representado por el robo de un solo producto.



**Sistémico.-** significa que son robos menores pero frecuentes.

**Organizados.-** los cuales generalmente son de gran magnitud.

**Tráfico ilícito.-** Se entiende como todo comercio al margen de la ley, de las personas, de las mercaderías o de las sustancias.

**Terrorismo.-** Se compone por el sabotaje, atentados masivos o selectivos, secuestros y toma de instalaciones.

**Piratería.-** Se define como el término aplicado a los delitos cometidos en contra de los medios de transporte.

### **Áreas potenciales a exposición de riesgos**

- **Bienes o propiedades.-** Se consideran aquí los riesgos criminales que tienen que ver con el robo, el hurto, la falsificación y el fraude, entre otros.
- **Responsabilidades.-** Tiene que ver con las obligaciones que contrae una persona natural o jurídica, como empresa participante del comercio exterior.

Dentro de este marco están las obligaciones laborales, fiscales, contractuales, extracontractuales y en general todas las establecidas por las leyes que rigen el comercio exterior en cada país.

- **Personal.-** Comprende las compensaciones que se deben pagar por pérdida (despido) de empleados vitales y empleados generales debido a la influencia que el delincuente pueda lograr en ellos.

**Seguridad física e instalaciones.-** Cuando se habla de seguridad física se refiere a todos aquellos medios (humanos, animales), mecanismos (naturales, físicos, mecánicos, electromecánicos, electrónicos) y medidas (políticas, procedimientos, órdenes permanentes, instructivos de seguridad) que generalmente tienen carácter restrictivo a manera de prevención y de detección destinado a proteger como su nombre lo indican, físicamente todos los recursos disponibles en la compañía.

**Inspecciones de Seguridad.-** Las revisiones del perímetro tanto interno, como externo, deben ser permanentes, con el fin de que se encuentren libres de escombros, árboles, escaleras, chatarra, basura y/o artefactos

que permitan un apoyo para el escalamiento y por ende que sea violada su integridad.

De igual forma debe garantizarse que los sistemas de iluminación y alarmas funcionen perfectamente. Muros, cercas, mallas, concertinas y puertas se encuentren en perfecto estado, control de parqueo, trabajos públicos, llegando hasta inspeccionar los sistemas de drenaje del alcantarillado. El responsable de la seguridad debe desarrollar procedimientos, implementar sistemas y formatos de control que le permitan evaluar, anticipar y reaccionar con oportunidad ante cualquier posible evento crítico. Estas inspecciones no remplazan a las auditorias del Sistema de Gestión en Control y Seguridad que periódicamente deben realizarse.

**Control a los vehículos de carga.**- Cuando la demanda de vehículos de carga es superior a la capacidad de cargue y descargue, la zona de estacionamiento debe ser contigua a la báscula, es decir, próxima a la puerta de acceso y salida de suministros, manteniendo la prioridad de ingreso para los vehículos cargados.

Los vehículos que ingresan o se retiran con carga deben ser revisados de acuerdo con las listas de chequeo establecidas para tal fin y acorde con los documentos que protocolizan los hechos.

**Seguros y control de llaves.**- Los seguros y las llaves utilizadas en cada estructura física y equipo con que cuente la compañía, deben tener la debida protección para impedir accesos no autorizados a éstas. El control debe estar en manos del responsable del área o del personal de seguridad. Se recomienda elaborar y difundir un procedimiento o instructivo de carácter general donde se le indique al personal el manejo de llaves, contar con un armario para el almacenamiento general de llaves, el responsable de la seguridad que se encuentre de turno debe mantener un dispositivo con la llave de la cerradura del armario, contar con un registro y acta de entrega de llaves de áreas de alto riesgo, en lo posible no permitir sacar llaves fuera de la empresa, registrar toda pérdida de llaves, no entregar copias sin el debido control.

**Seguridad electrónica.**- El desarrollo de sistemas y mecanismos electrónicos de seguridad avanza al ritmo de la tecnología informática; cada día se encuentran nuevos avances en sistemas de alerta temprana o sistemas de detección que apoyan y responden eficaz y eficientemente

en la labor de seguridad ya que brindan la confianza y certeza que se requiere para tomar decisiones e implementar nuevos procedimientos y mecanismos de control en forma acertada, disminuyendo los riesgos y responsabilidades que recaen sobre el personal de seguridad armada y sobre todo por el papel preventivo, disuasivo e informativo cuando de conspiraciones internas se trata.

**Seguridad De Personal.-** No solamente la integridad física y tranquilidad psicológica de los ejecutivos de la compañía con riesgos externos como el atentado, secuestro, sometimiento, atraco, agresión, extorsión o chantaje deben ser preocupación de la seguridad en la Compañía. Además de éstos estar sintonizados con los esquemas de seguridad (Escortas, Transportes, Conductores, rutas de movilidad dentro de la ciudad, planes de evacuación o de extracción, coordinación de la seguridad en otras ciudades, aseguramiento de lugares para el traslado parcial o permanente de éstos, etc.), la seguridad debe actuar al interior de la compañía, ya que dependiendo del cargo, posición, área de trabajo y proceso que maneja y funciones del personal dentro de la compañía, estará en mayor o menor riesgo de ser coaccionado o convencido para que colabore en actividades ilícitas, que estén al margen de sus

funciones e incluso para participar en actividades como los riesgos sugeridos inicialmente.

**Control en el proceso de selección de personal.-** Se debe procurar que los prestadores de servicio (externos) como (escortas, conductores, operadores portuarios y aeroportuarios, intermediarios, operadores logísticos, etc.), a los contratistas (internos) como (seguridad, servicios de limpieza, recolección de basuras, maquiladores, empacadores, mantenimiento, coteros, etc.) que cumplan con los mismos estándares utilizados por la compañía. En la actualidad, se debe investigar a través de los organismos de seguridad del Estado, visitar el sitio de habitación y su entorno familiar, constatar la trayectoria profesional, personal y laboral del aspirante y hacerle seguimiento permanente. Hay tres tipos de aspirantes: (1) Los que colaboran con los delincuentes, (2) los que no colaboran y (3) Los que están dudando; el primero y el tercero, por ningún motivo pueden ser incorporados en la compañía.

**Control y seguridad de documentos.-** Todo documento, escrito o electrónico expedido o elaborado en cualquier área de la compañía debe tener una prioridad (alta, media, baja, rutina) y un grado de restricción establecida a través de una clasificación (interés general, público,

confidencial, reservado), pues es supremamente importante compartimentar la información dentro de cada proceso que desarrolle o adelante la compañía, esto quiere decir, que cada persona tanto al interior (empleados de la compañía y contratistas) y al exterior (prestadores de servicios) deben saber y enterarse de lo estrictamente necesario para el cumplimiento de sus funciones y para la prestación de los servicios. Los empleados de acuerdo con el cargo desempeñado y dentro cada dependencia de la compañía, deben tener claramente establecido el nivel o perfil de acceso a la información, tanto escrita, como electrónica.

**Seguridad de la carga.-** De los aspectos más sensibles en la seguridad, indiscutiblemente es el tema relacionado con la carga. Para administrar correctamente los riesgos, el responsable de la seguridad, debe tener conocimientos puntuales sobre aspectos relacionados con el Comercio Exterior, Logística durante la Distribución Física Internacional (DFI), Distribución Física Nacional o Interior de Mercancías (DFN). Su labor no llega hasta que la carga sale de la planta, llega hasta que los clientes en destino manifiestan su conformidad al haber recibido completo, en buen estado, a tiempo y en el caso de las exportaciones libre de contaminación. De un excelente programa de administración de riesgos

durante la cadena de distribución física, depende la tranquilidad y confianza que la compañía transmitirá y garantizará a sus clientes, a las autoridades locales, extranjeras y a sus proveedores de servicios.

### **2.3 Logística de Embarque**

Para la exportación como la importación se exigen medidas Sanitarias y fitosanitarias las cuales establecen asegurar la inocuidad de alimentos y evitar la propagación de plagas al momento del intercambio de bienes y servicios.

En la actualidad la logística se relaciona con procedimientos que abarcan desde la compra de materias primas hasta la entrega del producto final al consumidor. Intervienen en ella procesos de planificación, de implementación y de integración. O sea, comprende todo lo relativo a planificar la producción, el manejo de empaques y embalajes, el transporte, el manejo de inventarios, la tramitación de órdenes de compra y el manejo de información a lo largo de toda la cadena a fin de que los



consumidores obtengan los productos de manera rápida, económica y confiable.

### **Empaque y embalaje**

Los envases, el empaque y el embalaje son los elementos que protegen físicamente la mercadería; su objetivo es justamente, garantizar que la mercancía llegue a su destino en las condiciones estipuladas en el contrato.

**Empaque.-** Al escoger el empaque es importante saber cuáles son sus funciones básicas entre ellas:

- Contener cierta cantidad de producto: El empaque debe estar diseñado para contener una cantidad específica de producto, de forma eficiente y cuantificable.
- Proteger el producto: El empaque debe asegurar que el producto se va a mantener en perfectas condiciones hasta que llegue al consumidor final.
- Facilitar la manipulación y distribución del producto: El diseño debe facilitar la manipulación, el almacenamiento y la estiba de productos.

<b>Material</b>	<b>Principales ventajas</b>	<b>Principales desventajas</b>
<i>Metálico</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena resistencia mecánica.</li> <li>• Mínima interacción química entre este tipo de envase y los alimentos.</li> <li>• Buena estabilidad y hermeticidad.</li> <li>• Buena opacidad (no deja pasar la luz).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como los envases son preformados, se incurre en mayores gastos de transporte y almacenamiento, por su gran volumen.</li> <li>• Se ofrecen de manera estandarizada.</li> </ul>
<i>Papel</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ideal para la impresión.</li> <li>• Fácil de moldear.</li> <li>• Fácil de almacenar.</li> <li>• Se puede reciclar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poco eficiente como barrera a líquidos, aceites y grasas.</li> <li>• Altamente higroscópico (capacidad de absorber el agua).</li> </ul>
<i>Plástico</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínima interacción química entre el envase y los alimentos.</li> <li>• Poco peso, flexibilidad y versatilidad.</li> <li>• Buena resistencia mecánica.</li> <li>• Se puede reciclar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permeabilidad a gases y radiaciones.</li> <li>• Problemas de termoestabilidad.</li> </ul>
<i>Vidrio</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material limpio, puro, e higiénico; es inerte e impermeable para los fines cotidianos.</li> <li>• Resiste la presión interna y las altas temperaturas.</li> <li>• Puede apilarse sin aplastarse.</li> <li>• El consumidor puede ver el contenido y verificar la apariencia del producto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peso y volumen considerable, lo que puede dificultar el almacenamiento.</li> <li>• Fragilidad.</li> </ul>
<i>Compuestos (formados por dos o más materiales)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se adaptan a las necesidades específicas del producto, resaltando las cualidades de los materiales que los conforma.</li> </ul>	

**FIGURA 2.2 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE MATERIALES DE EMPAQUE**

Fuente: López M., “Logística del comercio internacional”, 2004.


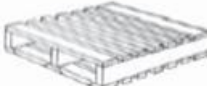


**Embalaje.-** El embalaje es lo que protege al producto durante el trayecto, desde que sale de las bodegas hasta que llega a la puerta del cliente; por eso tiene que estar muy bien pensado. Hay que tener en cuenta las características del producto, la resistencia y la disponibilidad de materiales, el costo y el valor.

Para el embalaje se utiliza diferentes tipos de elementos por ejemplo para los productos agroalimentarios normalmente se embalan en cajas de cartón corrugado, cajas de madera (en el caso de algunos productos frescos) y tarimas o paletas. (Ver Anexo 1-2-3)

Pero el elemento importante de embalaje para exportación son las tarimas, también conocidas como estibas o pallets. Estas pueden ser de madera, de papel corrugado, de plástico o de metal. Entre los criterios que hay que tomar en cuenta para seleccionar la más adecuada están el peso de la carga, el clima, los requisitos de durabilidad, la disponibilidad en el mercado local, su costo y la aceptación en el mercado de destino.

Entre los beneficios de utilizar tarimas destacan: un menor requerimiento de mano de obra para el almacenaje, el transporte y la distribución de los productos, la reducción en los daños a los productos y un aumento en el

espacio de almacenamiento. Entre los tipos de tarimas más utilizados están los siguientes:

<i>Tipos de tarimas</i>	<i>Figura</i>
Tarimas de una sola cara. Es la más utilizada. También se conoce como "skid".	
Tarimas de doble cara. Son las más resistentes.	
Tarimas de dos entradas (para la carga); pueden ser de una o dos caras. El montacargas o el "portapaletas" manual puede tomarlas por dos de los cuatro lados.	
Tarimas de cuatro entradas (para la carga); pueden ser de una o dos caras. El montacargas puede tomarlas por los cuatro lados. Facilita el proceso de carga en el contenedor y ayuda a maximizar el uso del espacio en el contenedor.	 <p data-bbox="927 1136 1317 1167">Montacargas      Portapaletas manual</p>

**FIGURA 2.3 TIPOS DE TARIMAS**

Fuente: López M., "Logística del comercio internacional", 2004.

### **Transporte Internacional de Mercancías**

Un buen plan de transporte permite que los productos de las empresas exportadoras transiten por la cadena de distribución de manera eficiente y

al menor costo posible. Esto, a su vez, ayuda a aumentar la competitividad de la empresa.

Los medios de transporte que más se emplean para el comercio internacional de productos agroalimentarios son el terrestre, el marítimo y el ferroviario. A la combinación de uno o más medios de transporte se le conoce como “transporte multimodal”.

### **Transporte terrestre**

Entre las principales ventajas del transporte terrestre destacan la facilidad de penetración; es decir, la posibilidad de entregar los productos de puerta a puerta, lo que deriva tanto de la existencia de una gran cantidad de vehículos adaptados a diferentes productos como de una menor rigidez en los días y horas de salida; y, finalmente, la rapidez y la facilidad de combinarlo con otros medios de transporte.

### **Transporte marítimo**

A pesar de ser el medio de transporte más lento de los que se dispone en la actualidad, sigue siendo el más económico y eficiente (desde el punto de vista de consumo de energía), para

trasladar volúmenes de carga grandes y densos por largas distancias.

Un contenedor se define como un elemento de transporte de carácter permanente y lo suficientemente resistente para permitir su uso repetido.

A continuación se presenta un cuadro que resume los tipos de contenedores que más se utilizan en el transporte de productos agroalimentarios:

	20' Seco (dry container)		40' Seco (dry container)		40' Seco (dry container high cube)		40' Refrigerado (reefer container)	
	Sist. anglosajón	Sist. métrico internacional	Sist. anglosajón	Sist. métrico internacional	Sist. anglosajón	Sist. métrico internacional	Sist. anglosajón	Sist. métrico internacional
Peso máximo de carga	47.839 lb	21.700 kg	59.000 lb	27.000 kg	63.000 lb	29.000 kg	56.878 lb	25.800 kg
Volumen máximo de carga	1.165 ft <sup>3</sup>	33 m <sup>3</sup>	2.330 ft <sup>3</sup>	66 m <sup>3</sup>	2.684 ft <sup>3</sup>	76 m <sup>3</sup>	1.906 ft <sup>3</sup>	54 m <sup>3</sup>
Ancho del contenedor	7,8 ft	2,34 m	7,8 ft	2,34 m	7,8 ft	2,34 m	7,40 ft	2,24 m
Largo del contenedor	19,5 ft	5.919 m	39,6 ft	12,05 m	39,6 ft	12,05 m	36,9 ft	11,20 m
Alto del contenedor	7,9 ft	2,38 m	7,9 ft	2,38 m	8,9 ft	2,68 m	7,20 ft	2,18 m

## FIGURA 2.4 TIPOS DE CONTENEDORES

Fuente: López M., "Logística del comercio internacional", 2004.

### **Transporte aéreo**

Los aviones generalmente pueden llevar un peso menor, por envío, a comparación de otros medios de entrega, siendo un factor decisivo para la competitividad del producto.

Este medio de transporte es el más rápido en largas distancias; por eso, aunque es el más costoso, suele contratarse para enviar productos muy perecederos y de alto valor.

### **Transporte multimodal**

Consiste en el traslado de unidades de transporte intermodal (UTI); es decir, en el transporte de contenedores, cajas y paletas que hacen trasbordo entre diferentes medios de transporte, sin alterar o fraccionar la carga y con un documento de transporte único.

El transporte multimodal se puede realizar de dos maneras:

- El exportador se encarga de cotizar y negociar con cada uno de los transportistas y de preparar la documentación.
- Los preparativos de la operación los realiza una tercera persona, un agente transportista.

### **Selección del medio de transporte**

Al seleccionar el medio de transporte es importante analizar sus cualidades y relacionarlas con el envío que se desea hacer. Entre los criterios a tomar en cuenta destacan:

- Destino del producto y distancia al destino final
- Capacidad de envío
- Cantidad y valor del producto
- Perecibilidad del producto
- Tiempo en tránsito y costo de flete
- Posibilidad de darle seguimiento al envío

### **Incoterms**

Directamente relacionados con el proceso de transporte de productos para la exportación se encuentran los INCOTERMS (International Commercial Terms). Estos son un conjunto de términos comerciales empleados por compradores y vendedores para realizar cualquier transacción comercial internacional, independientemente del destino, del medio de transporte, del seguro que se adopte o de los productos que se van a transportar. Los términos se resumen en 13 acrónimos estándar,



reconocidos por las autoridades de las aduanas y de las cortes de los principales países comerciantes como un código contractual.

Las funciones de los INCOTERMS son:

- Eliminar las barreras del lenguaje, la distancia, la cultura de negocios y las prácticas comerciales.
- Eliminar la incertidumbre.
- Facilitar el intercambio de bienes en las transacciones internacionales.
- Especificar variables, como riesgos de pérdida, entrega, licencia de exportación, liberación de aduanas y contratos de transporte y seguros.

Los INCOTERMS establecen los derechos y obligaciones de las partes de un contrato de compraventa con respecto a la entrega de las mercancías tangibles vendidas, pero no sustituyen el contrato de compraventa; lo complementan.

A continuación se presenta un cuadro resumen de las implicaciones de los INCOTERMS:

Incoterms	Implicación	Incoterms	Implicación
<b>GRUPO E: Salidas</b>			
EXW	El exportador entrega el producto en un lugar específico (bodega, planta empacadora, etc.), separada de forma que el comprador se pueda ocupar de la carga, el transporte y despacho aduanero de exportación e importación los cuales corren por cuenta del importador.	CPT	"Carriage Paid To" (Transporte pagado hasta). El vendedor contrata y paga el flete de mercadería hasta el lugar de destino convenido. El riesgo de pérdida o daño se transfiere cuando la mercancía ha sido entregada a la custodia del primer transportista principal designado por el vendedor. El despacho en aduana de exportación lo realiza el exportador.
<b>GRUPO F = Transportación Principal Sin Pagar</b>			
FCA	"Free Carrier" (Franco transportista - Transportación principal sin pagar): el vendedor cumple su obligación al entregar los productos, tramitados para su exportación, al transportista principal nombrado por el comprador en el lugar acordado. Si el lugar de entrega es el establecimiento del vendedor, este tiene la obligación de la carga. Si la entrega ocurre en otro lugar el vendedor no es responsable de la carga.	CIP	"Carriage and Insurance Paid To ..." (Transporte y seguro pagado hasta ...). Obliga al vendedor a pagar el flete y a contratar el seguro y pagar la prima correspondiente. El riesgo de pérdida o daño se transfiere cuando la mercancía ha sido entregada a la custodia del primer transportista principal designado por el vendedor. El vendedor sólo está obligado a contratar un seguro de cobertura mínima y a pagar la prima correspondiente. Se recomienda que el comprador adquiera un seguro adicional.
FAS	Free Alongside Ship" (Franco al costado del buque): El vendedor cumple su obligación de entrega cuando la mercancía ha sido entregada junto al barco en el puerto convenido. El comprador incurre en todos los riesgos y costos desde este punto. Los trámites de aduana (exportación) son responsabilidad del exportador.	<b>GRUPO D = Llegadas</b>	
FOB	"Free on Board" (Franco a bordo): El vendedor cumple con su obligación de entrega cuando la mercancía ha pasado por el riel del barco en el puerto convenido. El comprador selecciona el barco y paga el flete. El vendedor se encarga de los trámites para la exportación.	DAF	"Delivered at Frontier" (Entregado en frontera). El vendedor termina su obligación cuando los artículos están disponibles en el punto asignado en la frontera pero antes de la aduana del país colindante. El vendedor no tiene la obligación de la descarga. Se aplica principalmente a transporte terrestre.
<b>GRUPO C = Transportación Principal Pagada</b>			
CFR	"Cost and Freight" (Costo y flete): El vendedor debe pagar los costos y el flete para hacer llegar las mercancías al puerto de destino convenido. El riesgo se transfiere del vendedor al comprador una vez que la mercancía haya sido entregada a bordo del buque. Exige que el vendedor despache la mercancía de exportación. El seguro es a cargo del comprador.	DES	"Delivered Ex Ship" (Entregado sobre buque): El vendedor termina su obligación cuando los artículos han sido puestos a disposición del comprador a bordo del barco. Sin trámites de importación en el puerto de destino. El vendedor no tiene la obligación de la descarga. Se aplica sólo en transporte marítimo.
CIF	"Cost, Insurance and Freight" (Costo, seguro y flete): El vendedor ha de pagar los costos, el flete y el seguro marítimo de pérdida o daño de la mercadería. El vendedor sólo está obligado a conseguir seguro de cobertura mínima. El vendedor debe ocuparse del despacho de la mercadería. Se recomienda que el comprador adquiera un seguro adicional.	DEQ	"Delivered Ex Quay" (Entregado en muelle, derechos pagados): El vendedor termina su obligación cuando los artículos han sido puestos a disposición del comprador sobre el muelle (descargada). El desalmacenaje aduanero es obligación del comprador, lo mismo que los costos posteriores a la descarga. Se aplica sólo en transporte marítimo.
		DDU	"Delivered Duty Unpaid" (Entregada derechos no pagados) El vendedor termina su obligación cuando los artículos han sido puestos a disposición del comprador en el lugar convenido en el país de importación. El vendedor no es el responsable de la descarga. El vendedor debe pagar los costos para llevar las mercancías hasta el lugar convenido. El comprador debe pagar los costos adicionales (aranceles, impuestos y otros gastos oficiales).

**FIGURA 2.5 IMPLICACIONES DE LOS INCOTERMS**

Fuente: Enríquez J., "Transporte internacional de mercancías", 2004.

## **Proceso de carga del contenedor**

### **Inspección física antes de la carga**

En algunas ocasiones, el embarque está organizado en el piso de la zona de embarque; en otras, las cajas se cargan conforme van saliendo del proceso de producción o de la planta de empaque. En ambos casos, el proceso de carga debe comenzar con una inspección física final. Se recomienda inspeccionar la carga para buscar:

- Derrames, hoyos o rasgaduras
- Manchas y ruidos extraños
- Cartones colapsados
- Paletas rotas
- Objetos que sobresalgan
- Clavos salidos en las paletas
- Daños en la cubierta de plástico

La condición del contenedor también es crítica para mantener la calidad de los productos. Por esto, antes de cargar las paletas se

recomienda inspeccionar el contenedor, y en caso de que se detecte un problema que pueda afectar al producto o que atente contra la seguridad del personal, se recomienda no aceptarlo y solicitar otro a la compañía transportista. Entre los factores a evaluar están:

- **La limpieza.-** Un embarque puede arruinarse por el olor de un embarque anterior, por residuos de productos químicos tóxicos, por plagas alojadas en el contenedor, por restos de productos en descomposición, o por desechos que bloqueen los drenajes y la circulación de aire.
- **La integridad del contenedor.-** Verificar que no haya grietas que permitan la entrada de agua o que dejen escapar el frío, en el caso de contenedores refrigerados. Si el contenedor ha sido reparado, verificar que este herméticamente cerrado.
- **Disponibilidad de los accesorios necesarios.-** Asegurarse de que el contenedor tenga los accesorios necesarios para fijar correctamente la carga. En el caso de contenedores refrigerados verificar que el sistema de

refrigeración funcione correctamente y que ocurra con los dispositivos necesarios para controlar la temperatura durante el viaje.

- **Un ambiente apropiado.-** Verificar que la temperatura sea la adecuada para el producto.

# CAPÍTULO 3

## 3. METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN

### 3.1 Identificación y antecedentes

Instalación: Centro de Negocios Terminal Terrestre Bloque B - 14

Dirección: Bahía Norte Av. De la Américas

Ciudad: Guayaquil

Correo Electrónico: [logistica@sps.com.ec](mailto:logistica@sps.com.ec)

La tesis en estudio cuenta con las siguientes condiciones para su implementación:

- Debe ser un sistema documentado.
- Restricciones internas y propias de la organización, las cuales consisten en el nivel de seguridad evidenciado a través de la capacidad de controlar las posibles amenazas.

La metodología para el desarrollo de un Sistema de Gestión en Seguridad y Control, trabaja con las condiciones antes mencionadas, las controla y se desarrolla a través del proceso de generación de documentos.

El método a utilizar, permite que la empresa máxime la organización, esto con la finalidad que al momento de la implementación el sistema se adapte y transcurra durante toda la tesis, para esto, la empresa cumplió con algunas etapas, las cuales detallo a continuación:

**Evaluación inicial.-** En esta etapa se desarrollara los aspectos negativos y positivos de la organización, para eso cuento con auditorías internas y un análisis FODA de la misma, brindando esto un mejor panorama para planificar así, el desarrollo del sistema.

**Planificación Conjunta.-** En esta etapa se ejecuto un plan integral para evaluar el estado inicial y llevarlo a un estado adecuado, para que al final, en la auditoria de certificación externa, se permita dicha certificación. Para ello es necesario:

- Compromiso de la dirección General.

- Alcance de la tesis y de la Certificación.
- Responsables de certificación como la implementación y aseguramiento del sistema.

**Capacitación.-** Durante el análisis se evalúa al personal y según el análisis, se realiza el número de capacitaciones necesarias para lograr que el personal este comprometido y llegar de esta manera a la certificación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

**Auditorías internas.-** Ayudan a detectar las no conformidades o inconsistencias frente al estándar de seguridad BASC.

La empresa en estudio considera la posibilidad de realizar una revisión inicial, para recolectar información y en base a esta, tomar decisión sobre el alcance y la implementación del sistema actual. Para dicha revisión evalué la situación actual de la compañía, para conocer los procesos existentes y así poder tomar medidas para la prevención en cuanto a la seguridad, además me permitió conocer si existía algún sistema de Gestión ya implementado.



### **3.1.1 Análisis Interno de la Empresa**

El análisis interno se desarrolla de acuerdo a los estándares de BASC, teniendo en cuenta cada uno de los requisitos necesarios para la implementación. Generé un estudio sobre cada una de las condiciones, necesidades, recursos y procesos.

#### **Análisis del Sistema de Gestión**

- La empresa no tiene políticas de Seguridad elaboradas que difundan la prevención en contra del narcotráfico y terrorismo.
- No tienen definido ni documentado las responsabilidades y autoridades de todo el personal que afecté la seguridad.
- La alta gerencia no está completamente comprometida, pero desean vincularse a la participación en BASC.
- No existe un representante que direcciona claramente la responsabilidad del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.
- No existe un manual de seguridad que describa el cumplimiento de los requerimientos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad (Plan de Protección).

- No existen evidencias de auditorías internas para establecer que las políticas, procedimientos y demás normas de Control y Seguridad se estén cumpliendo.
- Existen algunos procedimientos pero no el de contingencia y emergencia para el caso de comprobar amenazas.
- Existe implementado un sistema de Gestión de Calidad.

### **Análisis de la administración y selección de personal**

- No existe un estudio de seguridad que verifique los antecedentes policiales y judiciales del personal de la compañía, que ocupen posiciones críticas de seguridad.
- Existe una base de datos con el domicilio del personal, pero no existe la verificación de riesgos del entorno ni de nuevas amistades.
- No están identificadas las posiciones críticas del personal que afecte directamente a la seguridad, certificando el balance entre el perfil de la persona y el requerido para el cargo.
- No constan pruebas al personal para la detección de consumo de drogas ilícitas y alcohol. Antes de la contratación se realizan pruebas aleatorias o en caso de que exista alguna sospecha.

- No existen registros de capacitaciones al nuevo personal sobre las políticas y procedimientos de seguridad contra las drogas y el terrorismo, y las consecuencias de no cumplirlas.
- No constan capacitaciones periódicas sobre el Sistema de Gestión en Control y Seguridad.
- El personal no está entrenado para reportar actividades subestándares que atenten contra la seguridad.
- No todo el personal está registrado fotográficamente así como las huellas dactilares y la firma.

### **Análisis de los Sistemas de Seguridad**

- No existe una evaluación de riesgo de las instalaciones, personas y operaciones de la empresa, análisis de amenazas ni de vulnerabilidad.
- No existe control de acceso adecuado, tanto para empleados como para visitantes.
- No realizan inspecciones aleatorias de seguridad a instalaciones físicas y procesos.
- No existen procedimientos ni dispositivos de alerta como alarmas o timbres para la evacuación en caso de amenazas.

- Los teléfonos de las oficinas poseen números de emergencia de la ciudad.

### **Análisis logístico y de control de documentos de información**

- La empresa dispone de un lugar adecuado y seguro para el archivo de los documentos.
- Algunos formatos no están bien registrados, faltando fechas, horas y firmas.
- La empresa ha direccionado la responsabilidad de firmas y sellos que autoricen los diferentes procesos.
- Existe seguridad en el sistema de cómputo, que permite evitar su utilización no autorizada.

### **3.1.2 Análisis FODA Sobre Seguridad y Control**

El análisis FODA brinda un panorama más claro de la compañía, facilitando el determinar cuáles son las amenazas y oportunidades externas, debilidades y fortalezas internas de la organización. Este

análisis también resalta las necesidades de la organización para la obtención de la certificación en Control y Seguridad BASC.

A continuación el análisis FODA de la empresa:

### **FORTALEZAS:**

Las fortalezas que posee la empresa, brindan ventajas competitivas, las cuales son difíciles de imitar por otras organizaciones. A continuación se detallan las fortalezas encontradas:

- Liderazgo en el servicio a nivel nacional.
- Rapidez al momento de dar soluciones o requerimientos.
- Solvencia Económica.
- Brindar un seguimiento periódico a sus clientes.
- Está asociada con el Cuerpo de Bomberos.
- La infraestructura es adecuada y segura.
- La información cuenta con un lugar seguro para su correcto almacenamiento.

**DEBILIDADES:**

Aquellas debilidades que conserva la empresa, son las que brindan desventaja frente a sus competidores, pero son puntos de análisis y claramente de mejora. Entre las debilidades encontradas se pueden citar:

- No existe un Plan de Capacitación Interna.
- No existen inducciones establecidas para nuevo personal.
- No existe responsable que asegure el cumplimiento del sistema de Gestión en Control y Seguridad.
- No existe Manual de Seguridad.
- No existen medidas de prevención y contingencia.
- No existe evaluación de riesgos para instalaciones, personal y operaciones dentro de la empresa.

**OPORTUNIDADES:**

Dentro de las oportunidades se puede recalcar, los planes existentes o futuros de la empresa. Para esto se analiza la efectividad en que lo logren, teniendo como ejemplos de oportunidad los siguientes:

- Existen empresas externas que se dedican a la capacitación sobre temas de seguridad y control, medidas de prevención, emergencia y contingencia que pueden facilitar los cursos a los empleados.
- Existen empresas que se encargan de la parte de exámenes de droga y alcohol para el personal.
- Existen empresas que se dedican a la visita domiciliaria del personal.
- Existen cursos dictados por BASC para crear auditores internos de la norma, lo que ayudaría a tener dentro de la empresa auditores certificados por BASC.
- La policía renueva el record policial a un menor costo por tratarse de una empresa.

### **AMENAZAS:**

Para las amenazas se consideró cuales de estas pueden repercutir desfavorablemente sobre los planes existentes o futuros de la empresa. Para este análisis se toma en cuenta el grado de seriedad que representan a la empresa y la probabilidad de que ocurran. A continuación las amenazas que prevalecieron:

- Competencia desleal.
- Exigencias de Certificaciones y normas internacionales para asegurar la integridad del personal.
- Costo de exámenes de droga y visitas domiciliarias.
- Falta de regulación en la tasas de servicios (porcentajes bajos).
- Falta de capacitación periódica al personal.

### **3.2 Situación Actual de la Empresa Frente a la Norma y Estándares**

#### **BASC**

El diseño de un Sistema Integrado BASC para cualquier empresa inicia naturalmente por la obtención de un diagnóstico de la situación actual de la organización respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma y estándares BASC.

El modo como se realice esta labor incide directamente en el desarrollo del diseño del Sistema Integrado y en su posterior implementación; considerando que un diagnóstico sesgado, incompleto o sin valorar su importancia, puede conllevar a generar vacíos y ambigüedades que exigirán reproceso y tiempos



complementarios para ajustarse al contexto de la organización involucrada.

### **3.2.1 Diseño del Diagnóstico**

El método de investigación que se emplea en el presente estudio es tanto deductivo como descriptivo. Iniciando con el estudio de las situaciones generales para poder explicar cada particularidad detectas en el transcurso del análisis.

El método descriptivo como su nombre lo señala, pretende describir las características que identifiquen diferentes elementos y componentes y su interrelación en las actividades para la prestación del servicio de inspección. Esto detallará el personal, tipo de comunicación interna y externa, el desarrollo de procedimientos y la identificación de mercados que requieran el servicio de inspección.

Adicional, se identifica el nivel de cumplimiento según lo establecido en la norma, para así planear las actividades a desarrollar, como la documentación.

A continuación se especifica como la realización del análisis, considerando la entrega de una copia, al Gerente General y al Jefe de Operaciones, con el objetivo de que en conjunto, se evalúe cada uno de los puntos del diagnóstico, utilizando los criterios que se muestran continuación (Ver Anexo 4):

**TABLA 1**

**VALORACIÓN DE PREGUNTAS DEL DIAGNÓSTICO**

Valoración criterio	
2	NC= No cumple
1	CP= Cumple parcialmente
0	CT= cumple totalmente es requisito
N/A	No aplica: Esto es para los numerales: 4.6 Por no estar encargado de la iluminación del centro de negocios; 4.10 - 4.11 - 4.13 - 4.14 - 4.16 - 4.17 Por no poseer un parqueadero exclusivo; 5.1 - 5.2 - 5.3 - 5.4 - 5.5 - 5.7 -5.8 - 5.12 - 5.13 -5.20 - 5.22 -5.23 -5.24 - 5.25 - 5.25 - 5.26 - 5.27 - 5.28 Por motivo de que la(s) empresa(s) que se brinda el servicio se encargarán de estos puntos; 6.2 Por motivo de que no se trabaja con sustancias que pueda ser controladas; 10.2 Por motivo de que por parte de la Gerencia no existe incentivos.

Fuente: Jorge Bonilla, 2011.

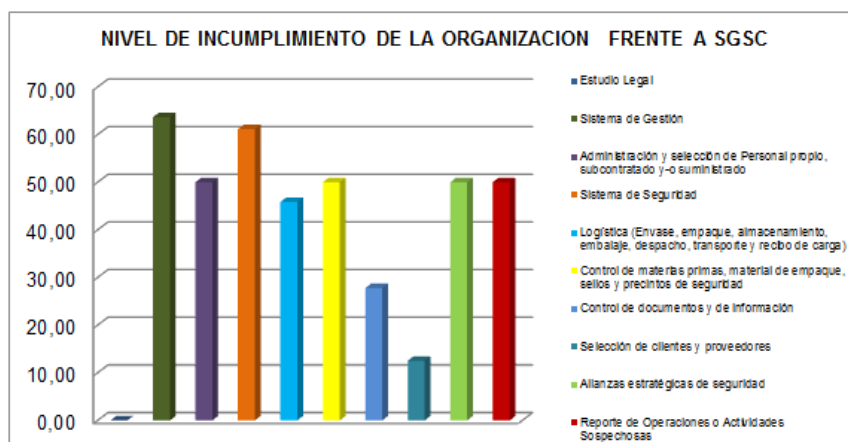
De esta manera, un puntaje alto demostraría un nivel de incumplimiento y uno bajo revelaría un relativo cumplimiento de lo establecido por los estándares de seguridad. Una vez

obtenidos los datos, se calculara el porcentaje de incumplimiento en la organización frente a los estándares de seguridad:

<b>PUNTAJES OBTENIDOS =</b>	PUNTAJE NC + PUNTAJE CP + PUNTAJE CT
<b>% INCUMPLIMIENTO =</b>	$\frac{\text{PUNTAJE MAYOR} - \text{PUNTAJE OBTENIDO}}{\text{PUNTAJE MAYOR}}$

### 3.2.2 Presentación de resultados del Diagnostico

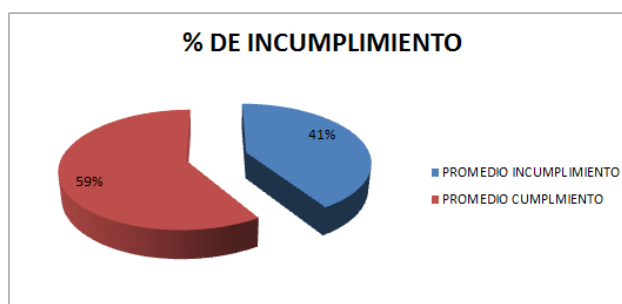
Después de tabular la información, ésta es presentada en un gráfico de barras, para que los miembros de la organización, observen la situación actual de la compañía frente al SGCS:



**FIGURA 3.1 NIVEL DE INCUMPLIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN FRENTE A SGSC**

Fuente: Jorge Bonilla, 2011.

De manera general, la empresa posee un 59% de cumplimiento para la certificación del SGSC.



**FIGURA 3.2 PORCENTAJE DE INCUMPLIMIENTO**

Fuente: Jorge Bonilla, 2011.

A continuación se presenta el análisis realizado, para la obtención del resultado antes expuesto:

- No existen procesos claramente definidos del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad.
- La documentación para el sistema, encontrada en la compañía, es casi nula, ya que todas las actividades se realizan sin ningún procedimiento y la información transmite verbalmente sin dejar ningún tipo de registro.
- Se cuenta con un Manual de Calidad, además de Misión y Visión.

- La dirección no cuenta con compromisos claros que se encuentran descritos, solo se establece la responsabilidad ante la decisión de implementar el sistema y aportar los recursos necesarios.
- Para la empresa, los clientes forman parte fundamental, por tal motivo la comunicación con ellos es permanente. Para ello, la Gerencia y el Jefe de Operación atienden reclamos o sugerencias, los cuales son solucionados de manera efectiva, sin dejar registro alguno que demuestre esta actividad.
- La empresa cuenta con una Política y Objetivos de Calidad, pero no los de Seguridad.
- Fue necesario realizar el reconocimiento de los puestos de vigilancia y realizar recorridos por todas las instalaciones de la empresa y demás organizaciones a las cuales se presta servicio, con el fin de identificar los cargos del personal y las responsabilidades, para empezar a elaborar los Manuales de Funciones en el transcurso de la práctica.

- No se cuenta con un Representante de la Dirección para el sistema, por lo que se da esta responsabilidad al Jefe de Operaciones para que realice el seguimiento.
- La comunicación interna se realiza de manera personal o vía telefónica, sin ningún registro de la actividad realizada.
- Los seguimientos mensuales que realiza la Gerencia, para analizar las necesidades y problemas presentados, no terminan asentados en ningún tipo de registro.
- El personal de la compañía es contratado bajo lo establecido por la ley, pero se evidencia que las hojas de los asociados no guardan homogeneidad con los requisitos exigidos para la contratación. Se evidencia la necesidad de la creación de procedimientos para la selección, contratación e inducción del personal nuevo, con lo cual se podrá garantizar, el cumplimiento de los requisitos tanto para el BASC, ISO como legales.
- El ambiente de trabajo es el idóneo; personal administrativo y operativo no presenta inconvenientes graves, el respeto es notorio y la comunicación permanente.

- Las compras son realizadas mediante proveedores, no se cuenta con ningún tipo de seguimiento. La selección es de tipo informal, es decir, en el momento que se genere la necesidad, se realiza la selección, basándose en los precios más bajos y que cumplan con la calidad requerida en el momento. La comunicación con el proveedor es verbal y el contrato se realiza si es estrictamente necesario de lo contrario no se lleva a cabo. Todo lo que tenga que ver con proveedores no cuenta con procedimientos pero si se llevan registros.

De este análisis concluyo con los siguientes aspectos:

- Para la organización, los asociados son muy importantes, ya que para cumplir con la meta de la certificación es necesario la participación de todos, para lo cual se elabora una encuesta organizacional.
- No existe un estudio de seguridad que incluya verificación de antecedentes policiales, judiciales y entrevista en donde ocupen posiciones críticas.

- Poseen la base de datos con el domicilio del personal, faltando la verificación de la situación económica, riesgos del entorno y verificación de nuevas amistades.
- No se realizan actividades periódicas de sensibilización y capacitación sobre el Sistema de Gestión en Control y Seguridad.
- La empresa cuenta con Misión, Políticas de Calidad pero no de Seguridad.
- No posee un análisis de riesgo (requisito de BASC).
- La empresa se encuentra dividida en Área Administrativa y Operativa, en donde las operaciones forman parte del 80% de la totalidad de la organización, por tal motivo se toma la decisión de documentar primero todo lo referente a esta área.
- El personal cuenta con capacitaciones realizadas el momento del ingreso a la empresa.
- Existe la planificación para el mantenimiento de equipos e instrumentos, que ayudan a cumplir las labores habituales por parte del personal administrativo.



- No cuenta con los análisis de alcohol y droga para personal, lo cual es un requerimiento de BASC.

La compañía tiene en claro, la importancia de adquirir la certificación; para esto se acordaron reuniones de seguimiento y capacitación al personal, para de esta manera, aportar con conocimientos los cuales refuercen la documentación e implementación de una manera rápida y adecuada.

### **3.2.3 Planificación del Trabajo para Desarrollar el Sistema BASC**

Luego de la evaluación de la Seguridad y Control de la empresa.se lleva a cabo la siguiente etapa que es la planificación.

#### **Acciones a llevar para la obtención de la certificación BASC**

Dentro de esta etapa se establecerá un plan integral, que lleve a la organización desde un estado inicial a un estado óptimo, para así poder presentarse a la Auditoría de Certificación Externa Capitulo BASC Guayaquil. A continuación detallo las sub-etapas de dicha planificación:

**1. Reunión inicial con el Equipo Directivo.-** Dentro de esta etapa se determina y se aclara:

- El compromiso de la Dirección General.
- El alcance del proyecto y la certificación.
- Los responsables del proyecto, tanto en la implementación como en el mantenimiento del sistema.

**2. Planificación del sistema.-** Analizar los puntos débiles o vulnerables de la organización en términos de control y seguridad.

**3. Documentación.-** se estructura un modelo de control de documentación que garantice la disponibilidad de la información exacta que necesita el sistema. Este modelo se incorpora e implanta de acuerdo a los medios de la empresa.

**4. Auditorías internas.-** Basado en la estructura de un modelo de administración, programación y realización de Auditorías Internas al Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

### **3.3 Documentación y requisitos legales**

Para un Sistema de Gestión control y seguridad BASC la documentación y los procedimientos deben de ser bien claros.

#### **3.3.1 Sistema Documental de la Empresa**

##### **Política**

Esta debe incluir la prevención contra las actividades ilícitas (prácticas de narcotráfico, terrorismo y otros), teniendo como propuesta la siguiente:

*“ Nuestra empresa provee Servicios de Inspección, de acuerdo a estándares Internacionales de Calidad y Seguridad, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes a través de la capacitación al personal, y la mejora continua de nuestros procesos operativos, previniendo actos ilícitos como Contrabando, Narcotráfico y Terrorismo”.*

##### **Objetivos de Seguridad**

Estos deben garantizar el cumplimiento de la Política de Seguridad; están amparados con el establecimiento de

indicadores de gestión, los cuales tienen que ser medibles y cuantificables en el tiempo (Ver Anexo 5).

### **Funciones y Responsabilidades del personal que afecta la seguridad**

Para el desarrollo de este punto, el Jefe de Seguridad, debe identificar los cargos críticos dentro de la organización, estableciendo la política de firmas y sellos, que autoricen los diferentes procesos en un manual de funciones (Ver Anexo 6).

### **Manual de seguridad**

Debe contener el cumplimiento de los requerimientos descritos en los estándares de seguridad y en los elementos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad (Ver Anexo 7).

### **Mapa de procesos**

Ver Anexo 8.

## **3.3.2 Procedimientos Requeridos por el Sistema BASC**

Documentos que dan respuesta a apartados concretos de la Norma y estándares BASC, y que desarrollan las pautas

fundamentales que se dan en el Manual de Seguridad, siendo estos:

- Evaluación de riesgos
- Identificación y evaluación de los requisitos legales.
- Auditorías internas.
- Revisión gerencial.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Selección y contratación de personal.
- Recuperación, reposición y anulación de carnet.
- Plan de Evacuación - contingencias y emergencias.
- Plan de Simulacros - ejercicios prácticos.
- Detectar, reportar e investigar faltantes o sobrantes de carga.
- Control de sellos o precintos de seguridad.
- Manejo y control de material de empaque y cintas adhesivas/corrugados.
- Control de documentos y Registros.
- Selección de clientes y proveedores.

### **3.3.2.1 Procedimientos Obligatorios del Sistema BASC**

Respeto a estos procedimientos, la organización en estudio no posee documentación sobre:

- Evaluación de riesgos (Ver Anexo 9 )
- Plan de Evacuación. (Ver Anexo 10)
- Plan de simulacros. (Ver Anexo 11 )
- Control de sellos o precintos de seguridad. (Ver Anexo 12 )
- Recuperación, reposición y anulación de carnet. (Ver Anexo 13 )

Además, cabe recalcar que la organización no posee procedimiento para el Manejo y control de Material de Empaque, por lo que, dentro de la operación, no se hace uso de materiales de empaque o cintas adhesivas.

### **3.3.2.2 Procedimientos Requeridos por la Empresa**

Documentos que estandarizan las actividades críticas en cuanto a seguridad para ser aplicados dentro del SGCS BASC. Para este factor se consideran los otros

procedimientos señalados en los Estándares de Seguridad, es por esto que la empresa realizó un Procedimiento Operativo (Ver Anexo 14).

### **3.3.3 Requisitos Legales**

Estos no deben abarcar la verificación de Normas de Seguridad Industrial, Ambiental, de acoso laboral y demás, que no afecten el SGCS. Los requisitos que se han de tener en cuenta son aquellos documentos que de conformidad con las normas legales debe tener la empresa para cumplir con su actividad principal. Para el caso de la compañía en estudio, presento los siguientes requisitos legales necesarios:

- Afiliación a la Cámara de comercio Guayaquil.
- Pago al municipio.
- Pago al benemérito cuerpo de bomberos.

La empresa hoy en día cumple con todos estos requisitos.

### **3.4 Desarrollo de la Planificación**

#### **3.4.1 Compromiso de la Dirección General**

Dentro de esta etapa se convocara una reunión inicial con el equipo para definir el compromiso de la Dirección General y así obtener la Certificación. Determiné responsables del proyecto, tanto en la implementación como en el mantenimiento del Sistema, los mismos que estarán a cargo de:

- Sistemas ante la Dirección Gerencial.
- Administración del modelo de Control de Documentos.
- Administración de Auditorías Internas.

Se puede determinar junto con la alta Dirección, que la organización debe hacer provisiones para cubrir las siguientes áreas claves:

- Planes y Objetivos Generales, incluyendo personal y recursos para que la organización desarrolle su política.
- Suficiente conocimiento, habilidad y experiencia en control y seguridad o el acceso a ellos con el fin de administrar sus



habilidades de manera segura y confiable, de acuerdo a los requisitos legales.

- Los planes operacionales para implementar las medidas de control de los riesgos identificados en la evaluación de riesgos cumpliendo todos los requisitos.

Es importante que en el Control y Seguridad, en su sentido más amplio, se encuentre totalmente integrado en todo el ámbito de la organización y dentro de todas sus actividades, cualquiera que sea su tamaño o naturaleza. Es necesario que la alta Dirección deba de asegurar las siguientes disposiciones:

- Definir la asignación de responsabilidades y recursos financieros.
- Asegurar que las personas tengan la autoridad necesaria para cumplir sus responsabilidades.
- Asignar los recursos necesarios de acuerdo al tamaño de la empresa.

La alta Gerencia debe demostrar su compromiso, involucrándose dentro de cada una de las etapas, para así obtener un mejoramiento continuo del desempeño en Control y Seguridad.

### **3.4.2 Definición del Alcance de la Implementación**

Dentro de esta etapa, el procedimiento es aplicable a todas las áreas de la empresa en las que se afecte el Control y Seguridad. Al ser una empresa dedicada a la inspección, su mayor afectación se encuentra en el proceso de la validación de documentos de áreas de trabajo, para ello deberán cumplir una serie de requisitos como documentación y certificaciones policiales al día.

Este proceso que incluye todas las áreas de la empresa, va a depender del tipo de cliente inspeccionado o el tipo de servicio que se requiera. Para cada uno de los clientes, se aplicarán puntos de control antes mencionados, definidos en las Políticas de Seguridad.

La implementación no solo abarcará el tema de inspecciones sino también otros procesos como las medidas de seguridad y prevención en caso de fallo.

### **3.4.3 Desarrollo de las Políticas de Seguridad**

Las Políticas de Seguridad son esencialmente orientadas e instructivas e indican cómo manejar los asuntos de seguridad, formando la base de nuestro Plan Maestro para la implementación. Si bien las políticas varían considerablemente según el tipo de organización, en la empresa de estudio, se cubren aspectos generales sobre metas, objetivos, comportamiento y responsabilidades de los empleados.

En general, las Políticas definen las áreas sobre las cuales debe enfocarse la atención en lo que concierne a la seguridad. Estas áreas son: selección industrial, administrativa, seguridad y logística. Los procesos a definir en las Políticas son: selección, capacitación del personal, entrega y recibo de documentación,

alianzas con clientes y proveedores, acceso a oficinas y seguridad física del producto.

Para el desarrollo de Políticas de Seguridad primero se debe designar un responsable de promulgarlas y aplicarlas, siendo la misma persona el encargado de la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Control.

Idealmente, el desarrollo de Políticas se comienza después de la evaluación a fondo de las vulnerabilidades, amenazas y riesgos de la empresa, revisado con anterioridad.

Luego se elabora una lista de todos los tópicos a cubrir dentro de un conjunto de Políticas, siendo estos: selección y administración del personal, selección y administración de los clientes, acceso a oficinas en caso de fallo y administración de documentos.

Una vez elaboradas las Políticas, estas fueron revisadas por la alta Gerencia General y la Junta Directiva para su aprobación. Las políticas fueron diseñadas de acuerdo a las necesidades específicas de la empresa por lo que también se solicitó la revisión por parte de la gente de BASC; luego las aprobaron y

determiné que las mismas deben revisarse de forma periódica, preferiblemente cada año, para asegurar de que todavía son pertinentes y efectivas, de no serlo es preferible eliminar aquellas políticas ya no útiles o no aplicables.

### 3.5 Etapa de Capacitación

En esta etapa de la implementación, se efectúa la capacitación necesaria para lograr el establecimiento del Sistema de Gestión en Control y Seguridad, incluyendo dos niveles:

- **Concienciación al personal.-** Permite alinear a la empresa con el proyecto de certificación BASC, proyectando el alcance del modelo de Gestión en Control y Seguridad de acuerdo a la norma BASC. Con una duración de 4 horas, está dirigido para todo el personal inmerso en el sistema.
- **Capacitación adicional requerida.-** Temas específicos para los puestos críticos dentro de la empresa.

#### 3.5.1 Capacitaciones Requeridas para la Implementación

Como se menciona anteriormente, las capacitaciones están dirigidas a todo el personal inmerso en el sistema, siendo necesarias para la obtención de la certificación BASC. A continuación detallo cada una de las capacitaciones a impartir:

- 1. Capacitación de las Generalidades de BASC.-** Esta capacitación es para todo el personal que trabaja directa e indirectamente con la empresa. Se basa principalmente en los estándares de la Norma, beneficios, políticas, etc. Es gratuita e incluye el Plan de Capítulo BASC, dictada por un miembro de esta.
- 2. Capacitación acerca de Procedimientos de Evacuación y Contingencia en caso de Falla.-** Esta capacitación se da solamente al personal que trabaja directamente con la empresa y con asesoramiento para los clientes en caso de que se requiera. Dictada por persona que conoce del tema, como personal del Cuerpo de Bomberos o Defensa Civil.

Cabe indicar que cuando el personal se dirige a otras empresas es necesario que dicha empresa capacite a nuestro personal en el tema de evacuación.

### **3. Programas de Concienciación ante el Consumo de**

**Drogas.-** Estos programas son destinados para todo el personal directo de la empresa, puede ser dictado por fundaciones especializadas o personas con experiencia en el tema. Estos programas deben ser recomendados a las empresas asociadas.

### **4. Capacitaciones Especificas según la Función que**

**Desempeña.-** Desarrolla el marco conceptual para definir y promover iniciativas de seguridad complementarias que lleven a mejorar el desempeño de la organización, adquirir y utilizar información y datos del proceso de manera continua, dirigir el proceso hacia la mejora y utilizar métodos adecuados para evaluar la mejora del sistema, tales como auto evaluación y revisiones por parte de la dirección.

Destinado para las posiciones críticas de la empresa que afecten directamente a la seguridad como: manipulación, recepción y entrega de carga, acceso a documentación e información confidencial, manejo de sistema de información y gestión, entre otros.

### **3.6 Tratamiento de No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y Auditorias del Sistema BASC.**

#### **3.6.1 Acciones Correctivas**

Para las acciones correctivas el responsable de su tratamiento, junto con quienes están involucrados en la causa determinarán la acción correctiva apropiada, estableciendo un plazo para llevarla a cabo.

La persona designada para llevar el sistema de Seguridad y Control BASC verificará la acción correctiva en los plazos previstos para eso existirá un informe de No conformidades y Acciones correctivas para así llenar todos los espacios con la información pertinente y en caso de que no corresponda, se indica No Aplica (N/A).

#### **3.6.2 Acciones Preventivas**

Para las acciones preventivas la empresa detectara una No conformidad potencial o cuando en una Auditoría ya sea interna o externa se encuentre observaciones. Dichas observaciones se trataran como Acciones preventivas.



Al detectar una No conformidad potencial será responsable del tratamiento de la Acción preventiva el Jefe de Área afectada.

Las acciones Preventivas que se detectaran serán de las consecuencias de la revisión del sistema por la dirección o de la realización de auditorías internas o externas.

### **3.6.3 Tratamiento de No Conformidad**

Para la detección de una No conformidad se realizara por cualquier persona relacionada con las actividades de la empresa, el proceso a seguir es siguiente:

La persona que detectara una No conformidad, o la que recibirá por medio de la retroalimentación del cliente o los resultados de una auditoria, lo comunicara al encargado responsable del Sistema de Seguridad y Control BASC para que así dependiendo de la gravedad o urgencia del problema, la propia persona informe lo siguiente:

- El número de la No conformidad
- Fecha de Detección de la No conformidad
- Nombre de la persona que detectara la No conformidad
- Responsable del área o proceso afectado

- La descripción de la no conformidad, el contenido deberá indicar claramente el requisito que se incumple, con el máximo de detalle posible y no se debe descalificar al eventual responsable

Se realizara una previa evaluación de la No conformidad para determinar si se deberá tomar una Acción Correctiva

Las personas responsables del tratamiento de la No conformidad determinaran la causa raíz, lo cual quedara registrado en el informe de No conformidad y Acciones correctivas.

### **Auditorias**

Las Auditorías deben ser realizadas por personas competentes, independientes a la activada auditada, aunque pueden ser parte de la organización. Se debe establecer un procedimiento documentado para su realización.

Si bien es necesario que las Auditorías sean exhaustivas, su enfoque se debe ajustar al tamaño de la empresa y la naturaleza de sus peligros.

Las Auditorías pueden ser generales o centrarse en tópicos seleccionados de acuerdo a las circunstancias. Los resultados deben ser comunicados a todo el personal que se requiere informar y se debe emprender una Acción Correctiva por cada punto encontrado. Existen 2 tipos de Auditorías:

#### **3.6.4 Auditorías Externas**

Estas Auditorías son realizadas por personal auditor del Capítulo BASC escogido y se dividen en las siguientes:

- 1. Auditoría de Pre-Certificación.-** El capítulo BASC verifica la conformidad del Sistema de Gestión de Control y Seguridad del solicitante, con la Norma y Estándares BASC, según corresponda. Esta actividad se realiza mediante una Auditoría de Pre-Certificación (si la compañía lo considera necesario) la cual examina el Sistema con el fin de verificar el cumplimiento y la aplicación cabal de los requisitos indicados en la Norma.
- 2. Auditorías de Certificación.-** Son realizadas en una fecha posterior a la Auditoría de Pre-Certificación, y acordadas con el solicitante o titular, previa solicitud de este, con el fin de

verificar que se ha implementado las recomendaciones establecidas en la Auditoría de Pre-Certificación. Si de acuerdo a los estándares, la empresa a cumplido con todo lo marcado como obligatoria, será certificada.

- 3. Auditorías Complementarias.-** Se realizan solamente sobre elementos que hayan presentado No Conformidades durante la Auditoría de Certificación en un tiempo no mayor a 30 días, prorrogables en un máximo de 30 días. Pueden ser realizadas en las instalaciones del solicitante o en las instalaciones del Capítulo BASC si se trata de documentos.

Si se evidencia que no cumple con los requisitos en esta Auditoría, el solicitante se puede presentar a una nueva Auditoría de Certificación en un plazo máximo de 90 días. En caso de que se encuentre No Conformidades Mayores, el solicitante debe presentarse a una Auditoría de Pre-Certificación.

### **3.6.5 Auditorías Internas**

Es un examen sistemático e independiente que ayuda a determinar si las actividades y los resultados relacionados con el Control y Seguridad, cumplen disposiciones previamente establecidas y si estas se aplican en forma efectiva para alcanzar los objetivos.

Esta Auditoría es por cuenta de la empresa y la puede hacer cualquier persona entendida en materia de Control y Seguridad de la empresa o afuera de la misma. Es recomendable que esta persona tenga el certificado de Auditor Interno establecido por el Capítulo BASC mediante un curso de Auditores Internos.

# CAPÍTULO 4

## 4. RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

Es necesario definir la factibilidad económica del proyecto, para evitar que se incurran en gastos que no devuelvan un beneficio palpable a la empresa, siendo necesario realizar un análisis económico, ya que uno de los beneficios de la implementación es el ingresar a nuevos mercados y no valdría la pena implementar un sistema costoso que no lo proporcionara.

La implementación de un Sistema BASC en la empresa también implica una serie de costos, los cuales están reflejados en materiales, equipo y manos de obra, los cuales dependen del estado inicial de la empresa y de estado que se quiere llegar para presentarse a una Auditoría Externa. Como la empresa en estudio trabaja ofreciendo servicios a otras empresas, existen algunos costos que corren por cuenta de estas, por lo que una correcta planificación y la selección adecuada de los proveedores determinando la inversión necesaria a requerir.

#### 4.1. Materiales, Equipos y Mano de Obra

Con el Análisis FODA del estado de la empresa y de la Auditoría Interna de Seguridad y Control, se obtiene las principales necesidades para llegar a un estado óptimo, las mismas que se encuentran reflejadas en el siguiente cuadro:

**TABLA 2**  
**COSTOS DE MATERIALES, EQUIPOS Y MANO DE OBRA**

	REQUISITOS	PRESUPUESTO
<b>DOCUMENTACIONES INTERNAS</b>	Elaboración y publicación de Políticas de seguridad	Administrativo
	Manual de seguridad	Administrativo
<b>DOCUMENTACIONES DE CLIENTE</b>	Selección de Clientes Certificación	Administrativo
	Entrega de carta BASC - Pre inscripción	\$ 50,00
<b>DOCUMENTACIONES INTERNA</b>	Completar Fichas y requisitos	\$ 500,00
	Antecedentes Policiales	\$ 300,00
	Pruebas de Drogas y alcohol	\$ 350,00
	Visita Socioeconómica	\$ 400,00
	Capacitación BASC a todo el Personal	\$ 5.600,00
	Proporcionar Carnets de identificación a todo el Personal	Administrativo
	Capacitacion acerca de BASC y medias de prevencion	\$ 300,00
	Programa de concientización anti consumo de Drogas	\$ 0,00
<b>SISTEMA DE SEGURIDAD</b>	Evaluación de riesgos	\$ 0,00
	Procedimiento en caso de suceder algún riesgo	\$ 0,00
	Procedimiento de contingencia y emergencia	\$ 0,00
	Dispositivos de Alerta	\$ 55,00
	Extintores	\$ 25,00
	Sistemas de seguridad y llaves y claves	\$ 100,00
<b>SISTEMA DE ARCHIVOS</b>	Archivadores con seguridad	\$ 250,00
	Control de insumos y documentos	\$ 1.200,00
<b>SUBTOTAL</b>		\$ 9.130,00
<b>IMPREVISTOS 15%</b>		\$ 1.369,50
<b>TOTAL INVERSION</b>		\$ 10.499,50

Fuente: Jorge Bonilla, 2011.

La tabla refleja los gastos totales que le corresponden a la empresa para la obtención de la Certificación, los cuales fueron definidos por:

- Documentación Interna.
- Documentación por Clientes.
- Documentación Empresarial.
- Sistema de Seguridad.
- Sistemas de Archivo.

Dentro de la tabla detallo los requisitos de BASC que van a incluir costos. Cabe destacar que existen Gastos Administrativos con valores insignificantes o no considerables para la empresa ya que están incluidos dentro del presupuesto normal.

### **Costos de la Certificación**

Una vez que la organización es aceptada por BASC Guayaquil, el aspirante debe cancelar una cuota de preinscripción más un pago mensual de membrecía.



Las categorías para determinar el pago de Preinscripción y cuotas mensuales, dependen de las ventas en dólares de la empresa como se puede observar en las siguientes tablas:

**TABLA 3**  
**COSTOS PARA CERTIFICACION BASC**

<b>CUOTA DE PREINSCRIPCION</b>				
<b>VENTAS</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>MINIMO</b>	<b>MAXIMO</b>	<b>VALOR</b>
Ventas Anuales	1	0	1.000.000.000	50
Ventas Anuales	2	1.000.000.000	5.000.000.000	100
Ventas Anuales	3	5.000.000.000	En adelante	150

<b>CUOTA MENSUAL</b>				
<b>VENTAS</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>MINMO</b>	<b>MAXIMO</b>	<b>VALOR</b>
Ventas Anuales	1	0	1.000.000.000	30
Ventas Anuales	2	1.000.000.000	5.000.000.000	40
Ventas Anuales	3	5.000.000.000	En adelante	60

Fuente: BASC Guayaquil – Customer Service, 2010

Después, el aspirante se somete a una Primera Inspección en donde se establecen las recomendaciones que en cuanto a Seguridad deben de ser implementadas. Estas recomendaciones están basadas en los Estándares de Seguridad ya que son los requisitos mínimos que la empresa debe cumplir para obtener la Certificación.

Cumplidas todas las recomendaciones realizadas durante la primera inspección se realiza una re-inspección y la empresa es certificada.

Los costos son los siguientes:

1. Primera Auditoría o Inspección: \$ 300
2. Segunda Auditoría o Re-Inspección: \$ 200
3. Tercera Auditoría o Auditoría de Certificación: \$ 100

Otra cantidad sobresaliente de la inversión son las capacitaciones que necesariamente deberán hacérselas a todo el personal ya sea al personal interno a un principio,

## **Capacitaciones**

### **Capacitación acerca del Sistema BASC**

La concientización del personal se realiza a través de las capacitaciones y entrenamientos requeridos por la Norma BASC y los Estándares de Seguridad.

El costo de las capacitaciones y entrenamientos dependen del número de empleados que trabajen en la empresa y principalmente

del número de empleados de las áreas consideradas como críticas después de la evaluación de los riesgos. Las principales capacitaciones y entrenamientos que validen la implementación de BASC se puntualizan en la siguiente tabla:

**TABLA 4**  
**COSTOS DE CAPACITACIONES PREVIO A CERTIFICACIÓN**  
**BASC**

DESCRIPCION	NUMERO DE PERSONAS	USD \$ / PERSONAS	VALOR USD \$
Seguridad en Logística	4	70	280
Introducción a la Seguridad	6	70	420
Inspector BASC en Contenedores	6	100	600
Audítores Internos	5	300	1.500
Técnicas de Inspección	6	200	1.200
Seguridad Administrativa	4	150	600
Evaluación de Riesgos y Protección	5	200	1.000

Fuente: BASC Guayaquil – Customer Service, 2010.

Todos estos entrenamientos son dictados por BASC Guayaquil de acuerdo a un Plan de Capacitaciones Anual, el cual es comunicado a sus asociados. Para realizar estas capacitaciones y entrenamientos se debe elaborar un cronograma de entrenamientos que incluya el personal a ser entrenado y las

fechas de los entrenamientos. Las charlas a las empresas sobre BASC dando una introducción de los objetivos y alcance de la Certificación son dictados por BASC Guayaquil y no tienen ningun costo.

### **Capacitaciones acerca de Medias de Prevención y Contingencia**

Esta capacitación es dictada por el Benemérito Cuerpo de Bomberos y aplica a todo el personal de la empresa, teniendo un costo de \$ 300.

### **Sistema de seguridad para archivadores y escritorios**

Mediante una Auditoría del estado de los escritorios y archivadores de la empresa, encontré que la empresa requería de 5 escritorios y 2 archivadores nuevos, teniendo un costo total de inversión de \$ 1200.

### **Visita Socio-Económica al personal**

Para la visita domiciliar se incluyó al salario de Contadora \$ 400, quien en conjunto con el Jefe de Operaciones, llevaron a cabo el desarrollo de este requerimiento.



**FIGURA 4.1 FOTOS VISITA SOCIO-ECONÓMICA**

Fuente: Jorge Bonilla, 2011.

### **Certificados de Antecedentes Policiales**

Corren por cuenta de la empresa y el valor por persona fue de \$ 5.

### **Pruebas de Drogas y Alcohol**

Luego de analizar dentro del mercado los Laboratorios destinados a elaborar estos exámenes, se determina que la más conveniente es la empresa SEJIN, que cuenta con la Certificación BASC; la técnica del análisis es sencillo ya que fácilmente el laboratorio comprueba el uso de drogas por medio de la orina. El valor de cada prueba es de \$ 10 incluido IVA.



**FIGURA 4.2 PRUEBAS DE DROGA Y ALCOHOL**

Fuente: Jorge Bonilla, 2011.

### Tiempo

Como sabemos que el Sistema de Gestión en Seguridad y Control es un proceso continuo de mejoras, no basta con la etapa de Certificación para que BASC haya concluido, debe haber una adecuada planificación del tiempo para el cumplimiento de las Políticas y de los Estándares BASC y así estar apto para presentarse a las Auditorías Aleatorias de Control o a la Auditoría Externa de Re-Certificación.

En la siguiente tabla especifico el tiempo aproximado para cada requisito que contemplan las Políticas de Seguridad BASC que se llevarán a cabo:

**TABLA 5**  
**TIEMPO ESTIMADO PARA ALCANZAR LA CERTIFICACIÓN BASC**

	REQUISITOS	SITUACION ACTUAL	ACCIONES	RESPONSABLES	TIEMPO	RECURSOS	
DOCUMENTACIONES INTERNAS	Elaboración y publicación de Políticas de seguridad	95%	Reunión	Jefe de Logística	2 Semana	Copias - Computadora	
	Manual de seguridad	40%	Elaborar	Jefe de Logística	1 mes	Capacitaciones - Copias	
DOCUMENTACIONES DE CLIENTE	Selección de Clientes Certificación	100%	Verificación	Jefe de Logística	3 Semana	Llamada Telefónica	
	Entrega de carta BASC	50%	Verificación	Jefe de Logística	6 meses	Movilización	
	Completar Fichas y requisitos	50%	Completar	Jefe de Logística	7 meses	Movilización - Copias	
DOCUMENTACIONES INTERNA	Antecedentes Policiales	100%	Elaborar	Jefe de Logística	2 meses	Movilización	
	Pruebas de Drogas y alcohol	100%	Subcontratar	Jefe de Logística	1 año	Cada operario	
	Visita Socioeconómica	30%	Visita Domiciliaria	Jefe de Logística	1 año	Movilización - Copias - Cámara Digital	
	Capacitación BASC a todo el Personal	20%	Reunión	Gerencia	3 meses	Capacitaciones - folletos - Copias	
	Proporcionar Carnets de identificación a todo el Personal	10%	Elaborar	Gerencia	3 Semanas	En proceso	
	Capacitación acerca de BASC y medias de prevención	10%	Reunión	Jefe de Logística	2 Semanas	Capacitaciones. Copias - Folletos	
	Programa de concientización anti consumo de Drogas	50%	Charlas	Gerencia	6 meses	Copias Carteles movilizacion	
	SISTEMA DE SEGURIDAD	Evaluación de riesgos	50%	Conseso	Jefe de Logística	3 Semanas	Copias Reunios Capacitaciones
		Procedimiento en caso de suceder algún riesgo	100%	Capacitación	Jefe de Logística	1 mes	Capacitación
Procedimiento de contingencia y emergencia		50%	Capacitación	Jefe de Logística	1 mes	Capacitación	
Dispositivos de Alerta		50%	Instalar	Gerencia	1 mes	Timbres y Campaña	
Extintores		70%	Instalar	Gerencia	3 semanas	isntalar en lugar apropiado con manual	
Sistemas de seguridad y llaves y claves		100%	Comprar	Gerencia	2 Semana	Caja de Seguridad	
SISTEMA DE ARCHIVOS	Archivadores con seguridad	100%	Comprar nuevos	Gerencia	1 mes	Remodelacion	
	Control de insumos y documentos	100%	Ordenar Bodega	Gerencia	3 Semanas	Reubicacion	

Fuente: Jorge Bonilla, 2011.

# CAPÍTULO 5

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para la empresa en estudio es de mucha prioridad obtener la Certificación de Sistema BASC, debido a que hoy en día la competitividad es grande en el campo de las inspecciones.

El tema de Seguridad y Control implica que dentro de la empresa deben existir cambios dentro de los procesos y procedimientos para así mejorar la imagen de la empresa y brindar mucha confiabilidad en cuanto a sus servicios.

Es por eso que se concluyó lo siguiente:

- 1.- Dentro del mercado de las empresas verificadoras generan mayor competencia, por lo que dicha empresa en estudio busca competitividad que le permita capturar gran parte de dicho mercado.



2.- El Sistema BASC, implementa acciones de seguridad basadas en estándares internacionales, cuya finalidad es prevenir los robos, el tráfico de drogas, la piratería y el bioterrorismo como por ejemplo a través de la aparición de enfermedades y brotes epidemiológicos que para alimentos representa una amenaza potencial, durante toda la cadena logística del comercio internacional.

3.- Al aplicar el sistema de la Calidad y Seguridad proporciona a la empresa verificadora optimizar recursos, reducir riesgos, contar con mayor seguridad asegurando una buena comunicación y un aumento en la eficiencia e eficacia del servicio.

4.- El Sistema de Gestión Anti contrabando BASC, implementa acciones de seguridad basadas en estándares internacionales, cuya finalidad es prevenir los robos, el tráfico de drogas, la piratería y el bioterrorismo como por ejemplo a través de la aparición de enfermedades y brotes epidemiológicos que para alimentos representa una amenaza potencial, durante toda la cadena logística del comercio internacional.

5.- Se logra establecer unos procedimientos y formatos que garantizan la estandarización de los procesos de inspección. Si bien obtener una certificación no es suficiente para ser competitivos, pero si permite que dicha empresa tenga recursos para actuar en situaciones específicas que hasta la fecha no había sido posible enfrentar o no se tenía identificada.

6.- La norma BASC permite la concientización del personal se debe realizar a través de capacitaciones y entrenamientos, requeridos por la norma BASC y los Estándares de Seguridad.

7.- La empresa alcanzo un alto grado de responsabilidad con respeto a la seguridad y control, la certificación brindara a la empresa fortalezas que serán reflejadas dentro de sus ingresos.

8.-Esta Certificación brinda a la empresa seguridad en sus operaciones, y una muy buena oportunidad de crecimiento abarcando mercados nuevos e insatisfechos de los competidores lo que permitirá mayores ingresos y utilidades.

9.- los recursos que fueron utilizados son accesible a la empresa en estudio, con una buena planificación y la buena participación de la alta gerencia.

Es por eso que recomiendo lo siguiente:

1.-La empresa en estudio debe fortalecer sus alianzas con los clientes explicándoles la implementación del sistema y sus bendiciones y así de esta manera presten todas las facilidades para la ejecución.

2.- Debido a la rotación del personal es recomendable la capacitación e inducción a todos los que ingresen, para así garantizar el cubrimiento total de la organización durante ciclos para auditorías a futuras.

3.- Para las auditorías internas o externas es necesario tener claro la importancia de la seguridad es por eso que es recomendable que la alta gerencia monitoree día a día los objetivos de la seguridad.

4.- Todos los documentos del sistema deben ser lo suficiente claros y precisos, para garantizar la adecuada implementación y sostenimiento del mismo, lo cual se verifica mediante el monitoreo permanente a los procesos y mediante las auditorías internas.

# **ANEXOS**

# ANEXO 1.- FOTOGRAFÍA DE DIFERENTES TIPOS DE ENVASES, SEGÚN EL MATERIAL UTILIZADO EN SU ELABORACIÓN



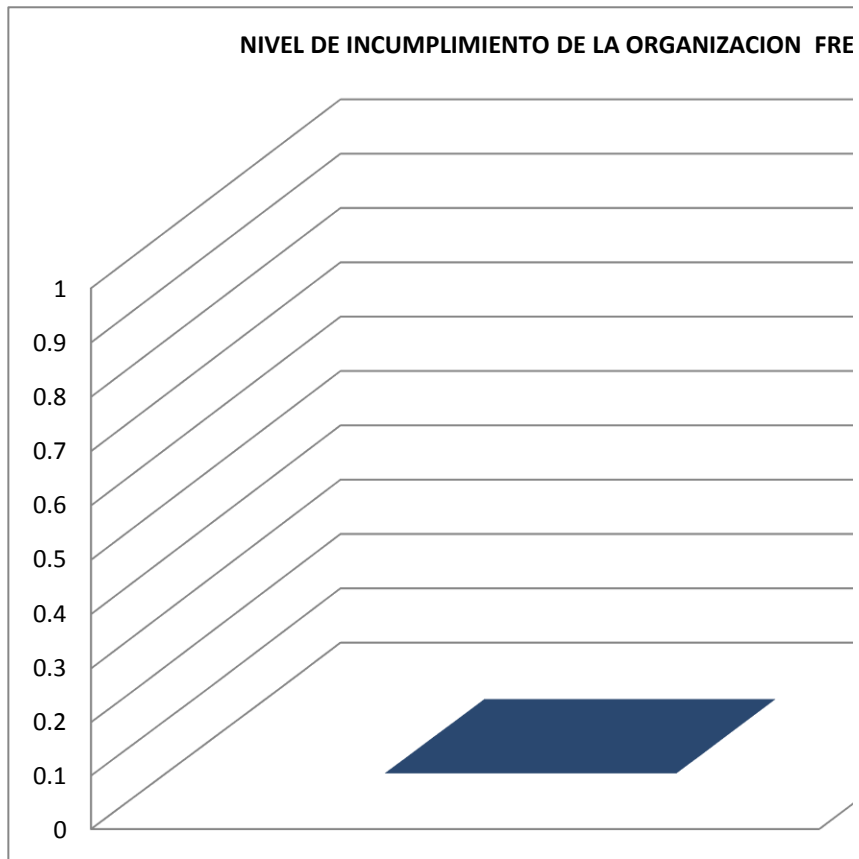
## ANEXO 2.- FOTOGRAFÍA DE DIFERENTES TIPOS DE CARTONES PARA ENVIAR DIFERENTES TIPOS DE PRODUCTO



### ANEXO 3.- FOTOGRAFÍA DE DIFERENTES TIPOS DE PATRONES DE ESTIBA DE PRODUCTOS CARGADOS CON O SIN PALLET

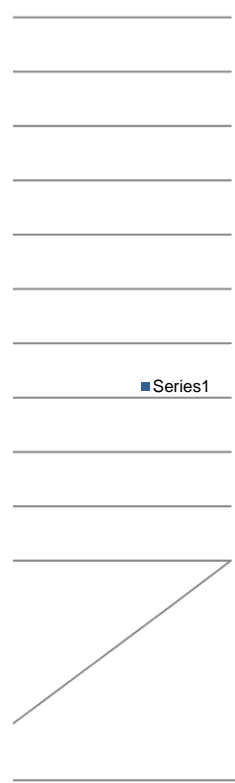


### NIVEL DE INCUMPLIMIENTO DE LA ORGANIZACION FRE





**INTE A SGSC**



ESTÁNDARES		Estándares Obligatorios	LISTO	FALTA	PENDIENTE	COMENTARIO
<b>1</b>	<b>Estudio Legal</b>					
1.1	La Empresa debe estar constituida legalmente, debe realizarse una verificación de los antecedentes de sus accionistas, de su Junta Directiva, del gerente y representantes legales.		0			
1.2	La empresa debe disponer de las autorizaciones legales que permitan su operación.		0			
		<b>TOTAL</b>	<b>0.00</b>			
<b>2</b>	<b>Sistema de Gestión</b>					
2.1	La Empresa debe elaborar, publicar y difundir la política de Seguridad que incluya la prevención contra prácticas de narcotráfico y terrorismo.		2		x	Elaborar y publicar política
2.2	Deben definirse y documentarse las responsabilidades y autoridades de todo el personal que afecta la seguridad.		1			
2.3	La Alta Dirección de la Empresa debe estar comprometida y vinculada con su participación en BASC		0			
2.4	La Alta Dirección de la Empresa debe realizar una revisión semestral del sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, para asegurarse de su cumplimiento		2			
2.5	Debe existir un representante de la dirección claramente identificado con autoridad y responsabilidad para asegurar el cumplimiento del sistema de gestión en control y seguridad BASC		1			
2.6	Debe elaborarse un manual de seguridad que describa el cumplimiento de los requerimientos de los elementos del sistema de gestión en control y seguridad (plan de protección), en los idiomas de trabajo y en caso que sean diferentes a español, francés o inglés, deberá hacerse una traducción a uno estos.		2		x	
2.7	Deben realizarse auditorías internas para establecer que las políticas, procedimientos y demás normas de control y seguridad se estén cumpliendo.		2		x	Final del proceso
2.8	Debe documentarse y aplicarse un procedimiento de acción correctiva y preventiva.		0			Procedimientos ISO 9001
2.9	Deben documentarse y aplicarse procedimientos de contingencia y emergencia para el caso de amenazas comprobadas o fallos en las medidas de protección.		2		x	Revisar y adaptar procedimiento para SPS
2.10	Deben documentarse y aplicarse procedimientos para la realización de ejercicios prácticos y simulacros de los planes de protección y de procedimientos de contingencia y emergencia, por lo menos una vez cada tres meses		2		x	Revisar y adaptar procedimiento para SPS
2.11	Deben documentarse los procedimientos que soporten cada elemento en el manual de seguridad		2			
		<b>TOTAL</b>	<b>63.64</b>			
<b>3</b>	<b>Administración y selección de Personal propio, subcontratado y-o suministrado</b>					
3.1	Debe disponerse de un procedimiento documentado para la selección de personal (propio, subcontratado o suministrado)		2		x	Revisar y adaptar procedimiento para SPS
3.2	Deben identificarse las posiciones críticas del personal que afecta directamente a la seguridad (manipulación, recepción y entrega de carga, acceso a documentación en información confidencial, manejo de sistemas de información y gestión, etc.), asegurando el balance correcto entre perfil de la persona y perfil requerido para el cargo.		1			
3.3	Debe realizarse un estudio de seguridad que incluya verificación de antecedentes policiales y judiciales y entrevista, a todo el personal de la compañía (propio, suministrado o subcontratado), que ocupen posiciones críticas.		2			Sacar Record Policial, Daniela, Mario y Alex Subia
3.4	El personal debe aportar los documentos que acrediten sus empleos anteriores, referencias, antecedentes policiales y judiciales, etc. y la información contenida en estos documentos debe ser verificada		0			Se realiza con el formato Estudio de Personal
3.5	Debe visitarse mínimo una vez cada dos años el domicilio del personal, para verificar situación económica, riesgos del entorno y verificar nuevas amistades.		2			Contratar personal para hacerlo
3.6	Se debe efectuar pruebas al personal, para detectar consumo de drogas ilícitas y alcohol: Antes de la contratación, aleatoriamente y cuando haya sospechas justificables.		0			Comprar kits de pruebas
3.7	Al ingreso del personal, debe darse una inducción y entrenamiento sobre las políticas y procedimientos de seguridad contra las drogas y el terrorismo, y las consecuencias de no cumplirlos.		0			Elebarar una lista y nota de asistencia y reunion del curso
3.8	Periódicamente debe realizarse actividades de sensibilización y capacitación sobre el sistema de gestión en control y seguridad		1			Elebarar una lista y nota de asistencia y reunion del curso
3.9	El personal con funciones y responsabilidades de seguridad debe recibir entrenamiento permanente sobre: Mantenimiento de la integridad de la carga, accesos no autorizados, fraudes en documentos y sistemas de información, prácticas anti contrabando y anti terrorista.		1			Elebarar una lista y nota de asistencia y reunion del curso
3.10	El personal que participa en el proceso de despacho o recibo de un camión de carga debe estar capacitado en técnicas de inspección y verificación de pallets y contenedores, v camiones de carga.		1			Elebarar una lista y nota de asistencia y reunion del curso
3.11	El personal debe estar capacitado para atender emergencias que puedan presentarse con el manejo de la carga, especialmente con sustancias corrosivas, explosivas, químicas, etc.		3			Elebarar una lista y nota de asistencia y reunion del curso
3.12	Todo el personal debe ser entrenado para reportar de actividades sub-estándar, que atenten contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones internas o consumo de drogas ilícitas.		1			Elebarar una lista y nota de asistencia y reunion del curso
3.13	Se debe contar con un programa de concientización sobre consumo de alcohol y drogas, que incluya avisos visibles y material de lectura.		2			Hacer y poner en la cartelera
3.14	Los datos del personal de la empresa deben ser actualizados mínimo una vez al año		0			
3.15	El personal debe tener un carné de identificación con fotografía, de color diferente dependiendo el área de autorización de ingreso. El cual debe usarse todo el tiempo en lugar visible, cumpliendo con estándares de seguridad industrial.		2			Hacer carnet de la empresa
3.16	Se debe controlar el suministro de uniformes de trabajo de la empresa		0			No hay uniformes
3.17	Se debe disponer de un archivo fotográfico actualizado del personal e incluir un registro de huellas dactilares y firma.		0			Sacar fotos
		<b>TOTAL</b>	<b>50.00</b>			
<b>4</b>	<b>Sistema de Seguridad</b>					
4.1	La Empresa debe tener un Jefe o responsable de la seguridad (oficial de protección) en las operaciones de exportación/importación		2			

ESTÁNDARES		Estándar Obligatorio	LISTO	FALTA	PENDIENTE	COMENTARIO
4.2	Debe existir una evaluación de riesgos de las instalaciones, personas y operaciones de la compañía, que contengan los conceptos de amenazas, vulnerabilidad, probabilidad y severidad (Evaluación de protección).		2			Revisar y adaptar procedimiento para SPS
4.3	Debe disponerse de un plano con la ubicación de las áreas sensibles de la instalación		2			Hacer un plano con salidas de emergencia de la oficina
4.4	La seguridad perimetral de las instalaciones debe impedir el acceso no autorizado y debe ser inspeccionada frecuentemente.		0			
4.5	Debe contar con sistemas de alarmas, dispositivos de detección de intrusos y de revisión de personas, equipajes y cargas y equipos de vigilancia, monitoreados y controlados permanentemente		1			PENDIENTE 0%
4.6	La iluminación exterior, interior y en parqueaderos de las instalaciones, debe permitir las labores de vigilancia de todas las áreas. Esta debe ser inspeccionada frecuentemente.					NO APLICA
4.7	Se debe contar con sistemas de iluminación de emergencia para áreas críticas		0			Comprar lamparas de emergencia
4.8	Todas las puertas internas y externas deben ser controladas, al igual que las ventanas externas.		0			Pendiente
4.9	Deben existir candados, chapas u otros sistemas de seguridad para accesos externos, ventanas y puertas (tener en cuenta criterios de seguridad industrial). Las llaves, candados y cerraduras deben estar controladas		0			Revisar y adaptar procedimiento para SPS
4.10	Debe llevarse un registro de los vehículos que ingresan y salen de las instalaciones.					NO APLICA
4.11	Debe inspeccionarse los vehículos al ingresar y salir de las instalaciones y se deben dejar registros aleatorios de la inspección.					NO APLICA
4.12	Debe disponerse de un control de acceso adecuado, tanto de empleados, contratistas y visitantes, elaborando y conservando los registros de las personas que ingresaron a las instalaciones, donde estuvieron, a quien visitaron. Se debe hacer especial énfasis en el control del personal contratista, suministrado y usuarios. Todo el personal que ingresa a la instalación debe tener a la vista una identificación. Debe realizarse una verificación de la identificación de la persona que ingresa.		2			Hacer BITACORA de ingresos y salidas
4.13	Los parqueaderos para vehículos de empleados y visitantes deben estar aislados de las áreas de empaque, almacenamiento, embalaje o cargue de mercancías.					NO APLICA
4.14	El área de parqueo del personal de la empresa (empleados, suministrados, subcontratados), debe tener un control de seguridad.					NO APLICA
4.15	Las áreas restringidas deben ser señalizadas y controladas (medios de transporte, buques, aviones, áreas de almacenamiento, envase, embalaje u operaciones con carga)		2			Hacer cartel que diga; AREA RESTRINGIDA
4.16	Las áreas de lockers de empleados deben estar controladas y separadas de las áreas de almacenamiento u operación de carga					NO APLICA
4.17	Se deben supervisar las áreas de cubierta y las zonas que rodean al buque, y la manipulación de carga; y los pañoles del buque.					NO APLICA
4.18	La Empresa debe tener un servicio de seguridad propio o contratado con una empresa capacitada para este trabajo.		1			PENDIENTE 0%
4.19	Se deben realizar inspecciones aleatoria (no anunciadas) de seguridad a instalaciones físicas y procesos, y dejar el registro escrito de las mismas		1			Se realizara al final del proceso
4.20	Se debe disponer de sistemas adecuados que permitan la comunicación de las personas con los supervisores y encargados de seguridad y con las autoridades nacionales y extranjeras		0			Email
4.21	Se debe garantizar una acción de respuesta oportuna y disponible por parte del personal de Seguridad durante 24 horas al día		2			PENDIENTE 0%
4.22	Se debe tener procedimientos y dispositivos de alerta para la evacuación en caso de amenaza o falla en las medidas de protección.		2			PENDIENTE 0%
4.23	Se deben tener procedimientos para inspeccionar, probar, ajustar y mantener los equipos de protección		2		x	PENDIENTE
4.24	Se debe identificar los lugares de ubicación de los dispositivos de alerta y elaborar los procedimientos, instructivos y directrices para prueba, activación, desactivación y reactivación y para limitar falsas alertas.		2		x	PENDIENTE
4.25	Las actividades enunciadas en este capítulo deben tener los registros que permitan la trazabilidad del proceso realizado.		1			
<b>TOTAL</b>			<b>61.11</b>			
5	<b>Logística (Envase, empaque, almacenamiento, embalaje, despacho, transporte y recibo de carga)</b>					
5.1	Se debe tener un sistema que permita mantener trazabilidad sobre los movimientos de las cargas de importación y exportación.					NO APLICA
5.2	Se deben segregar la ubicación física y las operaciones con productos de: exportación, importación, nacional, alto valor y mercancías peligrosas. Así mismo segregar operaciones de embarque y desembarque de personas.					NO APLICA
5.3	La carga debe ser debidamente marcada, pesada y contada, y los documentos de tarja (documentos de verificación de marca, pesos y cantidades) deben ser comparados con los manifiestos oficiales.					NO APLICA
5.4	El proceso de comparación de los documentos de tarja (documentos de verificación de marca, pesos y cantidades) con los manifiestos oficiales, debe estar bajo la responsabilidad de un supervisor.					NO APLICA
5.5	Se debe asegurar la correcta información en el manifiesto de carga (completa, legible, exacta) y el envío a tiempo a las autoridades nacionales y extranjeras.					NO APLICA
5.6	El personal en cumplimiento de procesos críticos (envase, empaque, embalaje, cargue) en áreas críticas, debe estar identificado con uniformes o distintivos que los diferencien de los demás empleados.		0			Comprar uniformes
5.7	El material de empaque y embalaje debe ser revisado antes de su uso (cajas, pallets, etc.)					NO APLICA
5.8	Los contenedores deben ser revisados en la entrega vacío por el arrendatario, en cada transferencia de responsabilidad y en el recibo por parte del cliente final.					NO APLICA
5.9	Los vehículos de carga y los contenedores deben ser revisados antes de cargar		1			Incluir en Procedimiento ISO 9001
5.10	Los criterios para establecer cuando un contenedor no es apto, deben estar definidos por escrito.		0			Hacer instructivo
5.11	Deben existir controles y registros de peso de los vehículos de carga.		3			Incluir en el FORMULARIO de Inspeccion de Condicion SPS-F-01
5.12	Debe existir un procedimiento escrito para detectar y reportar faltantes o sobrantes de carga.					NO APLICA
5.13	Durante los desplazamientos del contenedor o del camión, se deben utilizar sellos y/o precintos de seguridad; y hacer seguimiento del tiempo de duración de estos desplazamientos.					NO APLICA
5.14	Debe existir un procedimiento de control (instalación, cambio, trazabilidad, registro) sobre los sellos o precintos de seguridad		1			Revisar y adaptar procedimiento para SPS
5.15	Los contenedores o camiones deben sellarse o precintarse tan pronto termina la operación de cargue y antes de abandonar el muelle de carga		1			Ver 5.14
5.16	Se debe registrar el nombre y firma de todas las personas que participan en el despacho o recibo de un contenedor o camión de carga		1			Mostrar formato SPS-F-01/02

ESTÁNDARES		Estándar Obligatorio	LISTO	FALT	PENDIE	COMENTARIO
5.17	El proceso de cargue y/o embalaje, despacho y recibo de la carga debe tener personal encargado de cumplir funciones de seguridad.		1			Perfil o Cargo de Puesto incluir funcion de seguridad - ISO
5.18	Se debe disponer de control fotográfico y/o filmico durante el proceso de cargue y/o embalaje de la mercancía o en la entrega de un contenedor vacío.		0		x	LISTO
5.19	Deben verificarse los sellos o precintos de seguridad utilizados.		0		x	Listo
5.20	Debe existir un procedimiento escrito para detectar faltantes o sobrantes de carga; Las diferencias encontradas en los pesos o en las cantidades deben ser reportadas e investigadas.					NO APLICA
5.21	Todos los edificios (edificio, bodega, etc.) deben ser construidos de material que resista contra ingresos no autorizados y protejan contra intrusos externos. Deben hacerse inspecciones periódicas para asegurar la integridad.		2			Se realizara al final del proceso
5.22	Debe existir un área adecuada para almacenamiento, que prevenga el acceso no autorizado a contenedores llenos y vacíos, carga y vehículos cargados.					NO APLICA
5.23	Debe existir un área o procedimiento especial de seguridad para el almacenamiento de mercancía valiosa y/o peligrosa.					NO APLICA
5.24	Debe existir un control para las reparaciones que les realizan a los contenedores.					NO APLICA
5.25	Debe disponerse de un registro actualizado de los movimientos realizados por los equipos que movilizan los contenedores al interior del terminal marítimo o un depósito.					NO APLICA
5.26	Deben existir sistemas que permitan la verificación de equipajes y efectos personales; adicionalmente de un proceso de control sobre estos					NO APLICA
5.27	Se debe tener una lista completa de los pasajeros internacionales, la tripulación y la carga					NO APLICA
5.28	Las actividades enunciadas en este capítulo deben tener los registros que permitan la trazabilidad del proceso realizado.		1			
TOTAL			45.83			
<b>6 Control de materias primas, material de empaque, sellos y precintos de seguridad</b>						
6.1	El material de empaque de exportación debe ser diferente al del producto nacional y debe estar debidamente identificado		1			
6.2	Si utiliza sustancias precursoras para la fabricación de los productos, estas deben estar controladas.					NO APLICA
6.3	El almacenamiento de los sellos y precintos debe realizarse en lugares seguros y bajo llave y su uso debe ser controlado. Los sellos no deben ser usados en estricto orden de numeración.		1			
6.4	Se debe disponer de un procedimiento documentado para el manejo y control del material de empaque - Cintas adhesivas / corrugados		2			
			50.00			
<b>7 Control de documentos y de información</b>						
7.1	Los documentos deben ser actualizados, revisados y aprobados por personal autorizado antes de ser emitidos		0			Responsable jefe de operaciones
7.2	Los documentos de referencia deben estar disponibles en el lugar requerido, protegiéndolos contra supresión, destrucción o modificación no autorizados, y clasificando los niveles de consulta		1			archivadores nuevos
7.3	Deben existir procedimientos sobre entrega y archivo de la información		2			Listo
7.4	La Empresa debe disponer de un lugar adecuado y seguro para el archivo de los documentos.		0			archivadores nuevos
7.5	Los formatos utilizados en el proceso de despacho o recibo de carga deben ser diligenciados en su totalidad, anulando los espacios en blanco e incluyendo fechas, horas y firmas		0			Listo
7.6	Debe existir una política de firmas y sellos que autoricen los diferentes procesos.		1			Listo
7.7	Los procesos documentales deben estar sistematizados para minimizar los errores.		1			Listo
7.8	Se debe mantener la información exacta recibida sobre la carga, que incluya como mínimo: Quien envió y quien recibe, sus nombres y direcciones; segundas y terceras personas a quienes se debe notificar; descripción, peso, cantidad, unidad de medida.		0			Listo
7.9	Los sistemas de computo deben tener las seguridades necesarias para evitar su utilización no autorizada		0			Cpu nuevos
TOTAL			27.78			
<b>8 Selección de clientes y proveedores</b>						
8.1	Debe existir un proceso documentado para la selección de clientes y proveedores		0			Aplica
8.2	Debe practicarse una visita a las instalaciones de los clientes y proveedores y dejar la evidencia respectiva.		1			Aplica
8.3	Deben solicitarse los documentos necesarios a los clientes y proveedores con el objeto de verificar sus antecedentes		0			Aplica
8.4	Se deben establecer por escrito todos los acuerdos o responsabilidades que se han pactado con sus clientes y proveedores, sobre el cumplimiento de estándares de seguridad.		1			Aplica
TOTAL			12.50			
<b>9 Alianzas estratégicas de seguridad</b>						
9.1	Deben establecerse alianzas (acuerdos y procedimientos) en materia de seguridad, con autoridades locales, gremios u otras instituciones que puedan ayudar a mejorar la seguridad de las operaciones con carga o personas.		1			Aplica
TOTAL			50.00			
<b>10 Reporte de Operaciones o Actividades Sospechosas</b>						
10.1	Debe disponerse de un procedimiento de reporte de actividades sub-estándar (a directivos y supervisores de la empresa y a autoridades nacionales y extranjeras), que atenten contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones internas o consumo de drogas ilícitas.		1			Aplica
10.2	Se debe contar con un programa de incentivos que permita la cooperación de los empleados para reportar de actividades sub-estándar, que atenten contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones internas o consumo de drogas ilícitas.					NO APLICA
TOTAL			50.00			

M=no conformidad mayor  
m=noconformidad menor  
n/a=no aplica

PROMEDIO INCUMPLIMIENTO	41.09
PROMEDIO CUMPLIMIENTO	58.91

ESTÁNDARES	Estándar Obligato	LISTO	FALTA	PENDIE	COMENTARIO
------------	-------------------	-------	-------	--------	------------

## **ANEXO 5.- POLÍTICA DE SEGURIDAD Y OBJETIVOS DE LA SEGURIDAD**

### **POLÍTICA**

Proveer Servicios de Inspección, de acuerdo a estándares internacionales de calidad y seguridad, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes a través de la capacitación en el personal, y la mejora continua de nuestros procesos operativos, previniendo actos ilícitos como Contrabando, Narcotráfico y Terrorismo.

### **OBJETIVOS**

- Realizar mínimo 4 veces al año simulacros de los planes de protección y de procedimientos de contingencia y emergencia.
- Asegurar que el personal sea capacitado y concientizado para realizar las tareas de manera segura

<b>SPS-MF</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Fecha: 02/07/2009</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

## **ANEXO 6**

### **MANUAL DE FUNCIONES**

#### **GERENTE GENERAL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

##### **RESPONSABILIDAD**

- Dirigir las acciones y directrices de la compañía.
- Participar en el establecimiento de los objetivos de la compañía
- Revisar y aprobar actas de accionistas (Balances- Capital-Expansiones)
- Revisión y aprobación de estados financieros y presupuestos de recursos.
- Revisión y aprobación de declaraciones tributarias, municipales, sociales
- Establecer y revisar el Plan de negocios
- Aprobación de Contratos: comerciales, laborales, servicios, sociales.
- Atender y solucionar asuntos legales, tributarios, laborales, comerciales, municipales.
- Asegurarse que en la organización se determinen los requisitos del cliente y la conciencia de satisfacción del cliente.
- Aprobación de documentos del sistema de Administración de Calidad ISO
- Dirigir la Revisión Gerencial
- Establecer la Política Gerencial
- Representar legalmente a la Empresa

##### **AUTORIDAD**

- Firmar contratos, cheques, documentos legales internos y externos.
- Contratación de personal de acuerdo a los perfiles definidos en el Manual de Funciones y a lo definido en el Procedimiento de Recursos Humanos.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promoverá la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización
- Suspender y determinar sanciones a Personal a su cargo.

<b>EDUCACIÓN</b>	Ing. Agrónomo, Ing. Comercial
<b>FORMACIÓN</b>	Cursos, Seminarios, Congreso con respecto a Habilidades Gerenciales, Gestión de Calidad
<b>EXPERIENCIA</b>	5 años
<b>HABILIDAD</b>	Iniciativa, Compromiso, Trabajo en Grupo

<b>SPS-MF</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Fecha: 02/07/2009</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

## **GERENTE DE OPERACIONES**

### **RESPONSABILIDAD**

- Dirigir las actividades del departamento de Operaciones.
- Dirigir, coordinar y supervisar las actividades de los jefes supervisores e inspectores
- Atender y solucionar quejas de los clientes
- Mantener y mejorar la calidad del servicio
- Preparar ofertas técnico-económicas para potenciales clientes
- Coordinar las inspecciones de siniestros
- Mantener y prepara informes para principales
- Aprobar la facturación
- Asegurar las disponibilidad de equipos de inspección
- Coordinar con la administración general en todos los asuntos administrativos de operaciones.
- Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad

### **AUTORIDAD**

- Firmar los certificados de inspección, entregados a los clientes.
- Firmar facturas, documentos y cheques en ausencia del Gerente General.

<b>EDUCACIÓN</b>	Ing. Agrónomo, Ing. Comercial, Ing Industrial
<b>FORMACIÓN</b>	Cursos, Seminarios, Congreso con respecto a Habilidades Gerenciales, Gestión de Calidad, Logística.
<b>EXPERIENCIA</b>	5 años
<b>HABILIDAD</b>	Iniciativa, Liderazgo, trabajo en equipo.

## **GERENTE ADMINISTRATIVO**

- Dirigir las actividades del departamento de Administrativo
- Realizar cotización para las compras de implementos e insumos.
- Realizar la cobranza
- Pago a proveedores
- Preparación de estados financieros y presupuestos de recursos.
- Realizar de declaraciones tributarias, municipales, sociales
- Realizar todo trámite administrativo.
- Revisar y programar el Plan de evacuación



<b>SPS-MF</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Fecha: 02/07/2009</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

### **AUTORIDAD**

- Aprobar cotizaciones y pago a proveedores en ausencia del Gerente General.
- Firmar facturas, documentos y cheques en ausencia del Gerente General.

<b>EDUCACIÓN</b>	Ing. Agrónomo, Ing. Comercial, Ing. Financiero
<b>FORMACIÓN</b>	Cursos, Seminarios, Congreso con respecto a Habilidades Gerenciales, Gestión de Calidad
<b>EXPERIENCIA</b>	5 años
<b>HABILIDAD</b>	Iniciativa, Liderazgo, trabajo en equipo.

### **GERENTE COMERCIAL**

- Dirigir las actividades del departamento de Comercial
- Realizar cotización para los posibles clientes.
- Realizar la cobranza
- Dar seguimiento a posibles clientes
- Encargado del área de marketing
- Encargado del área de RRHH.
- Encargado de los equipos de Protección Personal.

### **AUTORIDAD**

- Aprobar cotizaciones para clientes.
- Firmar facturas, documentos y cheques en ausencia del Gerente General.

<b>EDUCACIÓN</b>	Ing. Agrónomo, Ing. Comercial
<b>FORMACIÓN</b>	Cursos, Seminarios, Congreso con respecto a Habilidades Gerenciales, Comercio Exterior
<b>EXPERIENCIA</b>	5 años
<b>HABILIDAD</b>	Compromiso, Confiabilidad, Trabajo en Equipo, asimilación.

### **JEFE DE OPERACIONES**

### **RESPONSABILIDAD**

<b>SPS-MF</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Fecha: 02/07/2009</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

- Dirigir las actividades de Operaciones.
- Dirigir, coordinar y supervisar las actividades de los supervisores e inspectores
- Atender y solucionar quejas de los clientes
- Mantener y mejorar la calidad del servicio
- Coordinar las inspecciones de siniestros
- Mantener y prepara informes para principales
- Asegurar las disponibilidad de equipos de inspección
- Coordinar con la administración general en todos los asuntos administrativos de operaciones.
- Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad
- Digital reportes
- Realización y Coordinación de el Plan de Evacuación.

#### **AUTORIDAD**

- Toma de decisión en referencia de inspectores

<b>EDUCACIÓN</b>	Universidad 3er. Nivel (Ing. Comercial, Agrícola, Industrial.)
<b>FORMACIÓN</b>	Cursos Normas ISO, OSHAS, afine a su carrera
<b>EXPERIENCIA</b>	Indistinto
<b>HABILIDAD</b>	Compromiso, trabajo en equipo.

#### **ASISTENTE ADMINISTRATIVA**

- Realizar las actividades del departamento de Administrativo
- Realizar cotización para las compras de implementos e insumos.
- Llamadas telefónicas
- Realizar cobranzas
- Digital reportes
- Preparación de roles de pago a trabajadores.
- Revisar periódicamente El área de Botiquín.

#### **AUTORIDAD**

- Todo tiene que ser consultado con el Gerente General

<b>EDUCACIÓN</b>	Universitaria 3ra nivel, Ing. Comercial, Ing. Publicidad, Lcda. Gestión Empresarial
<b>FORMACIÓN</b>	Cursos, seminarios, afines a su carrera, cursos básicos

<b>SPS-MF</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Fecha: 02/07/2009</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

	Utilitarios
EXPERIENCIA	Indistinto
HABILIDAD	Compromiso, Iniciativa, Trabajo en equipo.

## **INSPECTORES**

### **RESPONSABILIDAD**

- Llegar con puntualidad a la o las inspecciones asignadas.
- Inspeccionar los diferentes tipos de contenedores para el embarque.
- Mantener y mejorar la calidad del servicio
- Reportar al jefe de operaciones y al personal de planta alguna anomalía con el contenedor y su carga
- Asegurar y cuidar el equipo de inspección
- Mantener y prepara pre-informes para oficina.
- Participar en todas las capacitaciones dentro de la empresa.

### **AUTORIDAD**

- Todo tiene que ser consultado con el Jefe de operaciones

EDUCACIÓN	Prueba de lectura y escritura SPS
FORMACIÓN	Inducción SPS.
EXPERIENCIA	No necesario al ingreso se da un entrenamiento SPS.
HABILIDAD	Compromiso, trabajo en equipo.

## **CONTADOR**

### **RESPONSABILIDAD**

- Elaborar estados financieros e informes para afines contables. Fiscales, financieros y organizacionales.
- Prever y detectar errores y desviaciones en los procedimientos y registros contables.
- Analizar, diseñar, implantar y evaluar sistemas de información financiera.
- Administrar los recursos organizacionales.
- Diagnosticar, fundamentar, sugerir y tomar decisiones administrativas, contables y financieras.
- Analizar y evaluar la política fiscal y sus implicaciones contables, financieras, económicas y sociales.
- Las aperturas de los libros contables.

<b>SPS-MF</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Fecha: 02/07/2009</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

- La elaboración de reportes financieros para la toma de decisiones.

### **AUTORIDAD**

- Realizar cheques para los diferentes pagos.
- Gestionar los diferentes pagos del personal

EDUCACIÓN	Contadora Publica Autorizada
FORMACIÓN	Cursos de Finanzas – Cursos básicos Utilitarios
EXPERIENCIA	2 años de experiencia
HABILIDAD	Cumplimiento y Responsabilidad – Trabajo en equipo

### **SUPERVISOR**

#### **RESPONSABILIDAD**

- Comunicar y organizar las distribuciones de cada uno de los evaluadores de campo en las diferentes haciendas a procesar.
- Visitar permanentemente las haciendas para asegurarse el estado de las mismas.
- Observar y vigilar el cumplimiento de las tareas asignadas a cada uno de los evaluadores.
- Informar todas las novedades encontradas en las diferentes haciendas visitadas.
- Comunicarse regularmente con sus superiores inmediatos e implantar sus instrucciones.
- Instruir y motivar a los diferentes evaluadores bajo su mando.
- Convocar a reuniones periódicas con el personal bajo su mando para analizar el desempeño de todos los evaluadores, analizar sugerencias, formular críticas, y establecer nuevas rutinas de trabajo.
- Presentar informes, reportes, y toda la documentación de las diferentes operaciones ya ejecutadas.
- Designar a los Brigadistas contra incendios – Brigadistas de primeros auxilios.
- Dar Charlas de Seguridad
- Jefe de Evacuación

#### **AUTORIDAD**

- Suspender un proceso de evaluación de banano.

<b>SPS-MF</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Fecha: 02/07/2009</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

EDUCACIÓN	Universidad 3er nivel. Ing. Agrónomo, Ing. Industrial
FORMACIÓN	Cursos, seminarios, afines a su carrera,
EXPERIENCIA	1 año
HABILIDAD	Iniciativa, Trabajo en Grupo, Compromiso

### **DIGITADORA**

#### **RESPONSABILIDAD**

- Revisar y codificar la información pertinente de los formularios de inspección.
- Digitar en forma diaria todos los datos recopilados en los diferentes formularios de inspecciones.
- Revisar que los reportes de certificación estén libres de errores generados en el proceso de digitación.
- Hacer todas las correcciones a la base de datos de que le hayan sido devueltos los certificados.
- Entregar los equipos y la información que se obtuviere al finalizar el trabajo.
- Apoyarse a los Supervisores o Inspectores en la generación de los reportes que se le sean solicitados.

#### **AUTORIDAD**

- No tiene ninguna Autoridad.
- 

EDUCACIÓN	Bachiller.
FORMACION	Cursos, seminarios, afines a su carrera,
EXPERIENCIA	1 año
HABILIDAD	Iniciativa, Trabajo en Grupo, Compromiso

### **MENSAJERO**

#### **RESPONSABILIDAD**

- Llevar documentación a los proveedores, clientes o lugares indicados.
- Retirar cobros en la locación del cliente.
- Atender cualquier solicitud del área administrativa u operacional.
- Realizar depósitos en los diferentes bancos.

<b>SPS-MF</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	<b>Fecha: 02/07/2009</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

- Estar pendiente con la limpieza de la oficina.

### **AUTORIDAD**

- No tiene ninguna autoridad

EDUCACIÓN	Prueba de lectura y escritura SPS
FORMACIÓN	Inducción SPS
EXPERIENCIA	1 año
HABILIDAD	Iniciativa, trabajo en grupo, compromiso

<b>N° REVISIÓN</b>	<b>MODIFICADO POR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>

<b><u>Revisado por:</u></b>	<b><u>Aprobado por:</u></b>
<b>Nombre:</b> Jorge Bonilla	<b>Nombre:</b> Mario Pescarolo

<b>SPS-MSG</b>	<b>MANUAL DE SEGURIDAD</b>	<b>Fecha: 15/07/2010</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

## **ANEXO 7**

### **MANUAL DE SEGURIDAD**

Somos una compañía independiente de inspección especializada en áreas Agrícolas, Marinas, Industriales y de Siniestros, sirviendo a las esferas empresariales nacionales e internacionales que operan en los sectores de exportación, importación, transporte, cadenas de suministros y el manejo de carga en general.

Fuimos creados con un espíritu empresarial innovador, respondiendo a las necesidades de desarrollar servicios profesionales en todas las ramas de inspección en el mercado Ecuatoriano.

En este sentido empresarial y de innovación, la clave de nuestra fuerza es la capacidad de ofrecer una gran variedad de inspecciones para certificar la condición de productos, reclamos de siniestros, prevención de riegos, optimización de recursos, y cualquier tipo de consulta relacionada al comercio exterior.

#### **NUESTRA MISIÓN**

Estamos comprometidos a entregar resultados que perduren, respondiendo a las necesidades del mercado con servicios profesionales de inspección que proporcionen el nivel más alto de satisfacción del cliente. La integridad, el profesionalismo y el sentido fuerte de responsabilidad son nuestra principal virtud

#### **POLITICAS Y REGLAMENTOS**

#### **OBJETIVO**

- Realizar mínimo 4 veces al año simulacros de los planes de protección y de procedimientos de contingencia y emergencia.
- Asegurar que el personal sea capacitado y concientizado para realizar las tareas de manera segura.

<b>SPS-MSG</b>	<b>MANUAL DE SEGURIDAD</b>	<b>Fecha: 15/07/2010</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

## **ALCANCE**

El alcance de la certificación se define como: “Servicios de Inspección a nivel Nacional”. Dentro de los procesos descritos en este manual se basan dentro de los parámetros establecidos por los Sistemas de Seguridad BASC.

## **POLITICA DE SEGURIDAD**

*“ En nuestra empresa provee Servicios de Inspección, de acuerdo a estándares internacionales de calidad y seguridad, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes a través de la capacitación en el personal, y la mejora continua de nuestros procesos operativos, previniendo actos ilícitos como Contrabando, Narcotráfico y Terrorismo*

## **RESPONSABILIDADES**

El Representante de la Dirección es el responsable de la elaboración, revisión y control del Manual de Seguridad Industrial.

El Gerente General es responsable de su aprobación y todos los niveles de la organización tienen la obligación de cumplir las disposiciones establecidas en el presente Manual de Seguridad Industrial.

## **PROCEDIMIENTO PARA EMERGENCIAS ESPECÍFICAS**

### **Procedimiento para incendio:**

- a) Toda persona que descubra un fuego debe dar la voz de alarma. No intentar apagar el fuego si antes no se ha dado la voz de alarma.
- b) Analizar la posibilidad de evacuar las instalaciones y de solicitar ayuda exterior si el caso lo amerita.



<b>SPS-MSG</b>	<b>MANUAL DE SEGURIDAD</b>	<b>Fecha: 15/07/2010</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

- c)* La Brigada Contra incendios debe atender el llamado de emergencia y presentarse en el lugar de reunión con el equipo necesario.
- d)* La Brigada de Primeros Auxilios se ubicará con los equipos en el lugar seguro pre- establecido.
- e)* Interrumpir el paso de energía eléctrica y/o solventes/combustibles a la zona afectada cuando sea necesario.
- f)* Al llegar los miembros del cuerpo de bomberos, el Jefe de Brigada le informará sobre lo ocurrido, así como las medidas adoptadas y los riesgos que se puedan presentar. El coordinador de Seguridad asesorará al jefe de bomberos y la Brigada contra incendios colaborará con el mismo, a fin de facilitar su labor.

#### **Procedimiento para explosión:**

Si llegara a producir una explosión de cualquier tipo (transformador eléctrico, compresores, reactor, tanques):

##### **Persona que lo observe**

Dar aviso sobre el lugar de la explosión.

##### **Guardias**

Llamar al cuerpo de bomberos. Si les informan que hay heridos, llamar también una ambulancia o al Centro de Salud.

##### **Brigada contra Incendios**

Se encargara de:

- a)* Aislar el área de la explosión.
- b)* Cortar la electricidad al área afectada.
- c)* Controlar el fuego si se presenta.
- d)* Enfriar y proteger tanques y materiales más cercanos.

<b>SPS-MSG</b>	<b>MANUAL DE SEGURIDAD</b>	<b>Fecha: 15/07/2010</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

### **Brigada de Evacuación**

- a) Asegurarse de que todas las personas han salido a las áreas designadas.
- b) Coordinar la evacuación general.
- c) Coordinar el traslado de heridos y los primeros auxilios.

### **Personal que no es miembro de La Brigada**

- a) Aplique procedimiento de evacuación.
- b) Vaya al área asignada rápidamente y cumpla con las instrucciones.

### **Después de la Emergencia**

Reportar lo ocurrido al Gerente General.

## **Procedimiento para desastres Naturales:**

### **Sismos**

#### **Durante el sismo:**

- a) Mantener la calma entre el personal, no grite ni corra.
- b) Busque refugio de mesas, escritorios, del marco de una puerta o de otros muebles o elementos resistentes. Si usted esta adentro permanezca ahí.
- c) Mantenerse alejado de estanterías, coches y de otros elementos elevados.
- d) Mantenerse alejados de ventanas; cables electrónicos, almacenamientos elevados.

<b>SPS-MSG</b>	<b>MANUAL DE SEGURIDAD</b>	<b>Fecha: 15/07/2010</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

### **Otras Emergencias:**

Además de combatir fuegos incipientes, las responsabilidades de la brigada incluyen la protección y aislamiento de otras áreas adyacentes expuestas al fuego; controlar derrames que pudieran ocurrir; coordinar las actividades de evacuación, salvamento y rescate; y brindar primeros auxilios hasta que llegue asistencia médica.

Los miembros de la Brigada deben también conocer las acciones a seguir en el caso de desastres naturales y accidentes graves, por lo que es importante que lean los planes de emergencias establecidos.

### **PLAN DE EVACUACIÓN**

#### **Procedimientos de Evacuación:**

- a)* En casos de incendio o emergencias graves, el Jefe de Evacuación dará la orden de evacuación general.
- b)* Acuda rápidamente a su lugar de reunión; repórtese y siga las instrucciones. Colabore en su grupo para asegurarse de que todas las personas que estaban en su área de trabajo han salido.
- c)* El personal, dividido en grupos, procederá a salir de la fábrica, cuando se lo indique el Jefe de Evacuación.
- d)* La evacuación deberá realizarse con seriedad, de una manera tranquila, ordenada y rápida.
- e)* Mantenga la conversación y otros ruidos al mínimo para poder escuchar las instrucciones.
- f)* No bloquee las salidas y escalera.

#### **Ayudantes del Jefe de Evacuación:**

<b>SPS-MSG</b>	<b>MANUAL DE SEGURIDAD</b>	<b>Fecha: 15/07/2010</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

1. Anticipadamente; asegúrese de conocer lo siguiente:
  - a) La ubicación del lugar de reunión.
  - b) Por lo menos dos vías de salidas; Todas las personas que trabajan en su área;
  - c) Los equipos que deben quedar apagados.
2. Cuando suena la alarma deben acudir rápidamente al lugar de reunión designada para su zona.
3. Reunir a las personas de su área y constatar si están todos completos. Para esto es necesario que se ayude de los demás para saber si alguien no ha sido asistido ese día o si había salido.
4. También es responsable de reunir en el área de evacuación a los visitantes que se encuentren en su zona al momento de una emergencia.
5. Informar al Jefe de Evacuación si falta alguna persona de la zona. Nadie debe intentar regresar al área de la emergencia ni a un área en llamas. La labor de rescate será coordinada por el Jefe de Evacuación.
6. Esperar en el área de reunión hasta recibir instrucciones del Jefe de Evacuación, quien ordenará el abandono del área si lo considera necesario.
7. En todo momento debe lograr que las personas actúen con la rapidez necesaria, pero manteniendo la calma y sin gritar, para poder escuchar ordenes y advertencias.

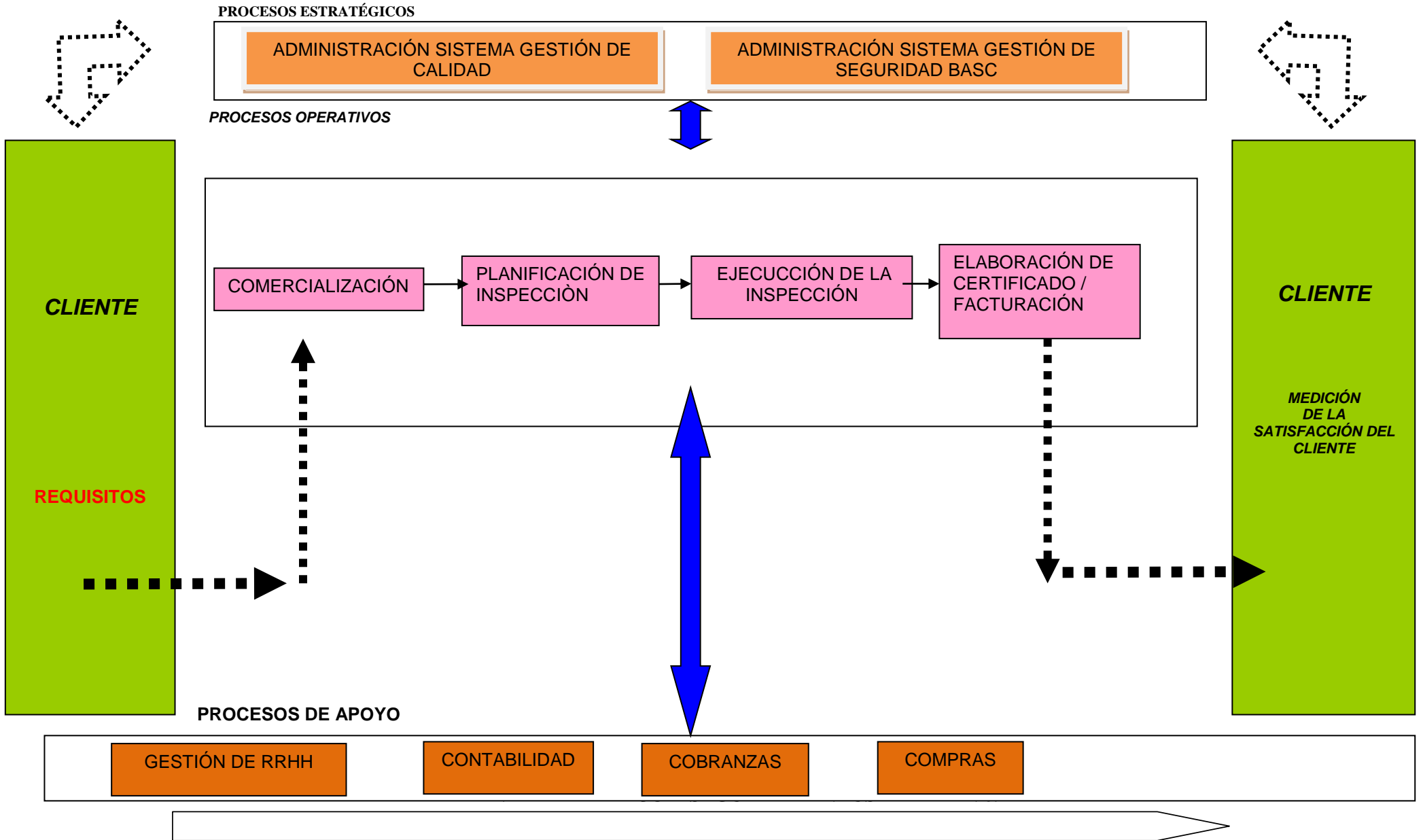
### **Primeros Auxilios**

Existe un botiquín de primeros auxilios, en las oficinas de los supervisores. Si la emergencia es mayor llamar a una unidad medica lo más pronto posible.

N° REVISIÓN	MODIFICADO POR	DESCRIPCIÓN

<b><u>Revisado por:</u></b>	<b><u>Aprobado por:</u></b>
Nombre: Jorge Bonilla	Nombre: Mario Pescarolo

SPS-MC	MANUAL DE CALIDAD	Fecha: 09/09/2010
	Referencia: Norma NTE INEN-ISO 9001 : 2001	Revisión: 02
	DIAGRAMA DE PROCESOS	Página:1/1



<b>SPS-ER</b>	<b>EVALUACION DE RIESGO</b>	<b>Fecha: 13/09/2010</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

### ANEXO 9

AMENAZAS	PROBABILIDAD	VULNERABILIDAD	CONSECUENCIA
Incendio	Observación:	Observación:	Observación:
Amenaza de bomba, terrorismo	Observación:	Observación:	Observación:
Robo, intromisión, ingresos no deseados.	Observación:	Observación:	Observación:
Robo de vehículos, contenedores, explosivos, paquetes sospechosos, narcotráfico, etc.	Observación:	Observación:	Observación:

**Calificación:**

Baja: 1

Mediana: 2

Alta: 3

**OBSERVACIONES:**

<b>SPS-PE</b>	<b>PLAN DE EVACUACIÓN</b>	<b>Fecha: 23/08/2019</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

## ANEXO 10

### 1. OBJETIVO

Este plan de evacuación tiene como objetivo preparar a todo el personal de CIATEITE S.A. para que conozcan cómo proceder y qué hacer en caso de una emergencia que implique tomar medidas como su evacuación del área de trabajo.

### 2. ALCANCE

Está dirigido para todas las áreas de la empresa.

### 3. DEFINICIONES

Para que se conforme un plan de evacuación es necesaria la participación de los siguientes elementos:

- 1.- EMERGENCIA.
- 2.- AVISO.
- 3.- PROCEDIMIENTOS.
- 4.- DOCTRINA DE EVACUACION
- 5.- LIDER DE EVACUACION
- 6.- JEFE DE SEGURIDAD

### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N/A

### 5. DESARROLLO

- 1.- **EMERGENCIA.-** Cualquier situación que sea considerada como de riesgo para la integridad de los empleados y propiedad de la empresa.

<b>SPS-PE</b>	<b>PLAN DE EVACUACIÓN</b>	<b>Fecha: 23/08/2019</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

**2.- AVISO.-** Es el dispositivo de arranque del procedimiento de evacuación, este puede ser dado como una orden directa del líder de evacuación o mediante un dispositivo electrónico de alerta dependiendo de la infraestructura del área afectada.

**3.- PROCEDIMIENTOS.-** Procesos a seguir con el fin de alejar al personal de un peligro que lo amenace en el menor tiempo posible y de la manera más segura.

#### **4.- DOCTRINA DE EVACUACIÓN.-**

Debemos observar siempre los siguientes puntos para evacuar de una manera segura y rápida:

- **Caminar rápido siguiendo la ruta indicada sin detenerse o regresar por ningún motivo.**
- **No correr**
- **Conservar la calma**
- **Guardar silencio durante la evacuación.**
- **Seguir las instrucciones del líder.**

**5.- LIDER DE EVACUACIÓN.-** El líder de evacuación es una parte vital de este proceso ya que será quien dirija las acciones a seguir en su lugar asignado para que todos sus compañeros abandonen el área.

#### **PERFIL DEL LIDER DE EVACUACIÓN.-**

La persona designada debe tener las siguientes aptitudes:

- Persona con autoridad
- Responsable



<b>SPS-PE</b>	<b>PLAN DE EVACUACIÓN</b>	<b>Fecha: 23/08/2019</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

- Don de mando
- Centrado y calmado
- Trabaja bajo presión
- Toma de decisiones.

### **DESIGNACIÓN.-**

Se debe designar a quien por sus funciones se encuentre siempre en el área, para más seguridad se debe designar a un líder titular y uno alternativo.

### **FUNCIONES DEL LIDER DE EVACUACIÓN.-**

- Tener actualizada la lista del personal de su departamento o área asignada.
- Tener conocimiento de las personas que sufran del corazón, presión alta, mujeres embarazadas y enfermedades que puedan dificultar la evacuación en forma normal de estas personas para lo que necesiten asistencia.
- Concretar el desalojo total de su área ordenando a los empleados detener sus tareas y que sigan la ruta de evacuación.
- Verificar que no quede nadie en el sitio evacuado, debe revisar en baños, escaleras, bajo los escritorios y lugares donde pueda haber quedado alguna persona.
- Una vez evacuados debe realizar el conteo de su personal en el sitio de reunión previamente acordado, si falta alguien debe comunicar al jefe o al supervisor de seguridad sobre esta novedad.

## **6.- SUPERVISORES DE SEGURIDAD**

Constituyen un apoyo muy importante para los líderes de evacuación, los supervisores dependiendo del lugar donde se encuentren en el momento que se ordene la evacuación podrán también realizar la función de líder de evacuación

<b>SPS-PE</b>	<b>PLAN DE EVACUACIÓN</b>	<b>Fecha: 23/08/2019</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

de requerirse, también serán los encargados de revisar a la mayor brevedad posible que se cumplan los puntos mencionados en esta plan de evacuación.

Durante el tiempo que dure la evacuación los guardias de las puertas no dejarán entrar absolutamente a ninguna persona ni vehículo a la bodega, solamente podrán entrar unidades de ayuda como bomberos, médicos, ambulancias con la autorización del líder de evacuación o el jefe de seguridad.

### **PROCEDIMIENTO DE EVACUACIÓN**

**1.-** Al escuchar el dispositivo de alarma todos los empleados deben dejar lo que están haciendo y dirigirse hacia la salida para reunirse en un punto previamente acordado.

**2.-** Todos los empleados saldrán por una ruta establecida hacia la puerta principal y el último en abandonar la oficina será el líder de grupo una vez que haya revisado que nadie queda rezagado.  
La ruta designada para estas áreas será publicada en carteles que se encuentren a la vista de todos.

**3.-** Las personas que no pertenezcan a la empresa como visitantes y clientes que por razones de trabajo se encuentren en las oficinas de gerencia general en el momento de la evacuación se las debe guiar, esto lo harán los empleados de la empresa a medida que vayan saliendo los llevarán con ellos hasta el sitio de reunión, el líder de grupo debe verificar en el punto de reunión que todos los visitantes hayan sido evacuados, la lista se la proporcionará el operador de consola.

**4.-** Los clientes que se encuentren realizando sus pagos en el área de cajas en el momento de la evacuación se las debe guiar hasta la salida, esto lo hará el guardia de seguridad.

Durante el tiempo que dure la evacuación los guardias de las puertas no dejarán entrar absolutamente a ninguna persona a estas oficinas, solamente podrán entrar unidades de ayuda como bomberos, médicos, con la autorización del líder de evacuación o el jefe de seguridad.

<b>SPS-PE</b>	<b>PLAN DE EVACUACIÓN</b>	<b>Fecha: 23/08/2019</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

En caso de incendios, bombas, terremotos o materiales peligrosos, seguir las siguientes recomendaciones respectivamente:

### **Incendios o bombas**

- Agacharse en el caso de un incendio, los humos pesados siempre se concentran cerca del techo
- Asegurarse que las personas con defectos auditivos estén al tanto de que ocurre una emergencia.
- Al abandonar un área o departamento cierre la puerta, una puerta cerrada le indica al personal de rescate que no hay nadie dentro del departamento.
- Antes de abrir una puerta utilice el dorso del antebrazo tocando en la parte superior, media y baja para saber si no hay fuego del otro lado de la habitación.
- En habitaciones con humo, se debe movilizar agachado con un pañuelo húmedo topando la boca y nariz, recuerde que el mejor aire se encuentra cerca del piso.
- Si el humo se encuentra en la parte baja, movilizarse de pie.
  
- Conserve la calma, así ayuda a los demás.
- Si llega a quedar atrapado en un área o departamento; cierre las puertas y ventanas.
- Para evitar que el humo no entre al departamento, cierre el espacio debajo de las puertas y ventanas con una toalla húmeda.
- Apagar el sistema de aire acondicionado y ventilación.
- Al pedir ayuda telefónicamente sea breve, de su localización y número de cuarto para que el grupo de rescate acuda inmediatamente al sitio.
- Si esta atrapado en escombros, mantenga la calma, tápese la nariz con un pañuelo limpio o con su ropa.
- No agite el polvo.
- De golpes en la pared o haga ruido, sin agitar el polvo, para que los rescatistas escuchen y acudan al su rescate.
- Grite como último recurso.
- Siga el procedimiento de evacuación.(plan evacuación)

<b>SPS-PE</b>	<b>PLAN DE EVACUACIÓN</b>	<b>Fecha: 23/08/2019</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

### **Terremotos**

- Si siente un terremoto, colóquese lo más cerca posible del suelo y busque protección.
- Aléjese de las ventanas, estantes de libros, armarios, lámparas, o cualquier objeto que le pueda caer.
- Los mejores lugares de protegerse en un terremoto son:
- Bajo un escritorio pesado, en el marco de una puerta, debajo una silla resistente o una cama.
- Adopte la posición de protección:
  - Arrodílese
  - Ponga la cabeza en el suelo
  - Cubra su cara con los brazos y oídos
  - Cubra su nuca con las manos y entrelácelas detrás del cuello
  - Cierre los ojos
- Mientras dure el movimiento telúrico no trate de salir del edificio, los escombros sueltos pueden caer.
- Al terminar el terremoto seguir el procedimiento de evacuación
- Una vez que haya evacuado el edificio, aléjese de las paredes exteriores y alambrado eléctrico.
- No camine en charcos de agua, ya que estos pueden estar cargados eléctricamente.

No prenda fósforos, encendedores ni luces ya que una chispa puede encender cualquier fuga de gas, utilice linternas.

No vuelva a ingresar al edificio hasta que el sea seguro el ingreso a este.

### **Materiales Peligrosos**

Aprender de sobre el manejo de las sustancias químicas, y los procedimientos en caso de derrames.

Si descubre una emergencia por derrame químico, advierta a la mayoría de empleados que estén a su alcance para evacuar.

<b>SPS-PE</b>	<b>PLAN DE EVACUACIÓN</b>	<b>Fecha: 23/08/2019</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

Si tiene equipo de protección, como mascarillas o respiradores, utilícelos.

No inhalar vapores o gases mientras evacua el área.

Aléjese de lugares en donde se pueden acumular los gases, ejemplo: zanjas y sótanos.

Si es un derrame químico evitar cualquier contacto con la sustancia.

Evacue en dirección del aire, tapándose la boca y la nariz con un paño húmedo.

No ingresar a un área contaminada a menos que tenga un equipo completo de protección.

Al pasar la emergencia y para evitar que los gases salgan de la habitación, cierre puerta y ventanas, séllelas con un trapo húmedo.

Cierre las entradas de aire y ventilación.

Si llega a tener algún contacto con los productos químicos, por mínimo que sea, ponga en conocimiento al responsable del equipo de rescate, ya que los síntomas por contagio pueden aparecer después.

<b>N° REVISIÓN</b>	<b>MODIFICADO POR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>

<b><u>Revisado por:</u></b>	<b><u>Aprobado por:</u></b>
<b>Nombre:</b> Jorge Bonilla	<b>Nombre:</b> Mario Pescarolo

SPS-SC	CONTROL DE SELLOS Y CINTAS DE SEGURIDAD	Fecha: 25/08/2010
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL	Revisión: 00

## ANEXO 11

### 1. OBJETIVO

Definir los pasos a seguir para el control e inventario de sellos utilizados en las diferentes operaciones de transporte que involucren apertura y recepción de contenedores.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento involucra al departamento de operaciones, Inspector de carga y auxiliar de recepción de contenedores que solicitan los sellos para colocar en los contenedores.

### 3. DEFINICIONES

**Sello de seguridad.-** Los sellos de seguridad empleados son sellos de botella que están formados por un pin y un tambor, ambos con la misma numeración la cual tiene que coincidir en ambas partes para respaldar la seguridad de la operación.

**Requerimientos de Sellos.-** Es la instrucción del Departamento de Operaciones firmada por el Jefe de Operaciones para la solicitud de los sellos utilizados diariamente en cada operación.

### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Requerimiento de Recursos

### 5. DESARROLLO

1. El Departamento de Coordinación de Servicios cotiza los sellos al proveedor calificado, una vez que el stock está por agotarse.
2. Se envía la orden de compra al Proveedor para la manufacturación de los sellos.
3. Se recibe los sellos, junto con la factura. Se verifica lo recibido.
4. Se hace el ingreso de los sellos en el Sistema
5. Se almacena los sellos en el Departamento de Coordinación de Servicios, que se encuentra bajo llave.
6. El Supervisor de operaciones solicita 200 nuevos sellos por medio del requerimiento de recursos al Departamento de Coordinación de Servicios quien archivará este requerimiento como referencia únicamente.

SPS-SC	<b>CONTROL DE SELLOS Y CINTAS DE SEGURIDAD</b>	Fecha: 25/08/2010
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	Revisión: 00

7. El Supervisor almacena los nuevos sellos bajo llave y realiza el ingreso respectivo en el cardex.
8. Por cada operación de apertura o recepción de contenedor; al solicitar un sello al Supervisor de Operaciones dará de baja en el cardex los sellos entregados.
9. Para entregar el sello, el solicitante debe proporcionar al Supervisor de operaciones el número de contenedor y la orden de trabajo para asignar al sello a utilizar.
10. La entrega se formalizará llenando el Formato de entrega de sellos, donde se registrará la orden, cliente, no. De sello asignado, contenedor, fecha y nombre de la persona a quien se entrega, la firma.
11. En el caso de no utilizar el sello, este deberá ser devuelto al Supervisor de operaciones para su respectivo ingreso en el cardex.

## 6. REGISTROS

Nombre de registro	Identificación	Donde se almacena	Orden	Tiempo	Responsable
Requerimiento de Recursos	Secuencia	Carpeta rotulada "Requerimiento de Recursos"	Secuencial	1 año	Supervisor de Operaciones
Formato de entrega de sellos	Fecha	Carpeta rotulada "Registro de entrega de sellos"	Fecha	1 año	Supervisor de Operaciones

## 7. HISTORIAL DE CAMBIOS

N° REVISIÓN	MODIFICADO POR	DESCRIPCIÓN

<b><u>Revisado por:</u></b>	<b><u>Aprobado por:</u></b>
Nombre: Jorge Bonilla	Nombre: Mario Pescarolo

<b>SPS-PS</b>	<b>PLAN DE SIMULACROS</b>	<b>Fecha: 10/07/2010</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

## ANEXO 12

### 1. Objetivos

Describir el proceso general para planeación, realización, seguimiento, evaluación y mejora de simulacros realizados por la instalación, que tratan sobre las amenazas posibles de materializar.

### 2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas, personas de la instalación.

### 3. Definición

**Simulacro.-** Ejercicio mediante el cual la instalación, verifica el cumplimiento de procesos y procedimientos establecidos para una emergencia en particular.

### 4. Documentos de Referencia

N/A

### 5. Desarrollo

TAREAS	RESPONSABLE
Elaborar, revisar procedimiento de planeación de simulacros, rutas de evacuación, plano de evacuación y puntos de encuentro.	Jefe de Seguridad
Designar y capacitar líderes de emergencias por áreas, igual que observadores por áreas.	Jefe de Seguridad/ Jefe RH
Capacitar al personal en general de la instalación para simulacros	Jefe de Seguridad/Jefe RH
Plan anual de simulacros	Jefe de Seguridad
Planificación de simulacro	Jefe de Seguridad/ Gerencia Administrativa
Inicio del simulacro	Jefe de Seguridad
Desarrollo	Jefe de Seguridad
Finalización	Jefe de Seguridad
Evaluación	Jefe de Seguridad



<b>SPS-PS</b>	<b>PLAN DE SIMULACROS</b>	<b>Fecha: 10/07/2010</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

TAREAS	COMO HACER	POR QUE HACER	RIESGOS	PREVENCION
Planificación del simulacro	Planificar recursos:Objetivos, comunicaciones, materiales, equipos, documentos y registros, instrucción al personal	Para garantizar coordinación total de las diferentes áreas que intervienen en el simulacro	Incumplimiento del procedimiento y objetivos principales del simulacro	Garantizar la perfecta coordinación del simulacro
Inicio del simulacro	A la hora indicada suena la alarma y los altavoces indican que es un ejercicio	Para iniciar el simulacro	No suenen las alarmas o no informar a las personas que se trata de un ejercicio	Realizar mantenimiento de sirenas y capacitar al personal para su ejecución
Desarrollo	Todos los líderes de los diferentes departamentos guiaran a su personal por el tipo de ruta a seguir, también recordaran que se trata de un simulacro, las personas saldrán en orden por la ruta indicada, no se deberá correr sin ir muy lento. Cada líder de unidad revisara su área y verificara que no queda nadie, si encuentra un herido lo llevara hasta que encuentre primeros auxilios, estos transportan al herido hasta el punto de reunión y lo atienden	Para que las personas aprendan que deben hacer en caso de emergencia	Que el personal no este informado y entre en pánico	Realizar evaluaciones periódicas
Finalización	Cada líder realiza el conteo de su personal e informara al encargado de seguridad que no hay novedad	Para verificar que todo el personal haya salido del área de riesgo	No saber exactamente cuantas personas estaban en el área	Tener siempre un listado del personal que se encuentra trabajando en cada área
Evaluación	Con el formato de planificación se evalúa el simulacro por parte de las personas designadas como observadores	Para realizar un análisis de lo sucedido en el simulacro y establecer correcciones	No tener observadores especializados en el tema	Tener observadores que conozcan el tema

<b>SPS-PS</b>	<b>PLAN DE SIMULACROS</b>	<b>Fecha: 10/07/2010</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

### Políticas

- Mantener control sobre el estado de entrenamiento del personal en cuanto a simulacros.
- Realizar mínimo dos simulacros al año con el actual procedimiento.
- Mantener operativo y en buen estado en todo momento los equipos de protección y los de emergencia.
- Garantizar que el personal sabe manejar los equipos de protección correctamente.
- Planeamiento y evaluación adecuados de los simulacros que se realicen.
- Colaboración de las autoridades al nivel que corresponda.

### 6.- Historial de Cambios

<b>N° REVISIÓN</b>	<b>MODIFICADO POR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>

<b><u>Revisado por:</u></b>	<b><u>Aprobado por:</u></b>
<b>Nombre:</b> Jorge Bonilla	<b>Nombre:</b> Mario Pescarolo

SPS-RAC	REPOSICION – ANULACIÓN DE CARNET	Fecha: 18/09/2010
	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL	Revisión: 00

### ANEXO 13

#### 1. OBJETIVO

Definir los pasos a seguir para la recuperación, reposición y anulación de carnet, debido a una pérdida de ella.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento involucra al departamento de operaciones, a todos los inspectores que poseen carnet para la identificación de cada uno de ellos.

#### 3. DEFINICIONES

**Carnet de seguridad.-** Es todo tipo de identificación al personal operativo, para que cuando brinde sus servicios este bien identificados

#### 4. DESARROLLO

1. El departamento de Logística y RRHH deberán analizar las razones de por que fue extraviado al carnet.
2. Se enviara el informe a Gerente general para que el análisis dicha investigación.
3. Se tendrá reunión con el personal que haya extraviado el carnet.
4. Se repondrá el carnet siempre y cuando el gerente general así lo disponga.
5. Se enviara a todas las empresas que se brindad el servicio la comunicación pertinente con todo lo sucedido para así tenga en conocimiento.
6. En caso de un asalto el operario(s) deberá presentar la denuncia correspondiente.
7. Se realiza un registro de pérdida de Carnet.
8. Se le monitoreara la pertenecía a todos los operarios en días aleatorios.

#### 5.- HISTORIAL DE CAMBIOS

N° REVISIÓN	MODIFICADO POR	DESCRIPCIÓN

<b><u>Revisado por:</u></b>	<b><u>Aprobado por:</u></b>
<b>Nombre:</b> Jorge Bonilla	<b>Nombre:</b> Mario Pescarolo

<b>SPS-PO</b>	<b>PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO</b>	<b>Fecha: 18/09/2010</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

## ANEXO 14

### 1. OBJETIVOS

Establece los métodos a seguir durante la ejecución de las inspecciones comerciales que realiza SOUTH PACIFIC SURVEYS del Ecuador S.P.S. S.A.

### 2. PROCEDIMIENTO

#### 2.1. De los Procesos relacionados con el cliente:

Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, cuando aplique según acuerdo:
- Emisión del Reporte.
  - Enviar Reporte.
  - Fotos de la inspección (cuando aplique).

El control de cumplimiento es mediante la emisión de la factura.

- b) Los requisitos no establecidos por el cliente:
- Puntualidad del inspector
- c) los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto:
- Constitución de la Empresa
  - Afiliación a la Cámara de Comercio
- d) cualquier requisito adicional determinado por la organización:
- Lo que se considere pertinente.

#### 2.2. De la revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización revisa los requisitos relacionados con el producto a través de la aceptación de la cotización se asegura que están definidos los requisitos del producto, y resueltas las diferencias existentes entre los requisitos de la cotización pedido y los expresados previamente.

#### 2.3. De la comunicación con el cliente

La comunicación con el cliente se realizará por las siguientes vías:

- Pagina web
- Mail
- Teléfono

<b>SPS-PO</b>	<b>PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO</b>	<b>Fecha: 18/09/2010</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

- Fax

### 3. DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### 3.1 De la planificación del servicio

De los requerimientos receptados de los clientes, se toman los datos de lugar, fecha y hora para posteriormente designar y comunicar al personal de inspección las actividades a cumplir.

Esta planificación se la registra en el formato Planificación semanal del personal.

#### 3.2 De la ejecución de las inspecciones comerciales

Dependiendo del tipo de carga a inspeccionar, el inspector debe diligenciar los registros correspondientes tomando en cuenta lo que define la siguiente tabla:

<b>TIPO DE CARGA</b>	<b>REGISTROS A LLENAR</b>
General	Formulario de Inspección de Condición (SPS-F-01).
	Formulario de Estiba dentro del Contenedor (SPS-F-02).
Mango	Formulario de Inspección de Condición (SPS-F-01).
	Formulario de Estiba Contenedor – Mango (SPS-F-03).
Banano	Evaluación de condición de fruta (SPS-F-07).
Camarón	Formulario de Inspección de Condición (SPS-F-01).
	Control de lotes por Embarque (SPS-F-04).
	Control de Estiba en pallets dentro del contenedor (SPS-F-05).
	Control de embarque al granel (SPS-F-06).
	Acta de constancia de llenado un contenedor de exportación (SPS-F-08).

De igual forma dependiendo del tipo de carga a inspeccionar se realizan las actividades operativas, las mismas que están definidas en los procedimientos de trabajo correspondientes como lo indica la siguiente tabla:

<b>TIPO DE CARGA</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO</b>
General	Procedimientos Inspección Productos Alimenticios (SPS-P-OPA)
Mango	Procedimientos Inspección Producto Alimenticios-Mango (SPS-P-OM)
Banano	Procedimientos Inspección de Banano (SPS-P-OBA)
Camarón	Procedimientos Alimentos Camarón-Expalsa (SPS-P-OCA)

#### 3.3 De la emisión de reportes y facturación

<b>SPS-PO</b>	<b>PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO</b>	<b>Fecha: 18/09/2010</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CONTROL</b>	<b>Revisión: 00</b>

Después de que los registros de soporte de la inspección son revisados, se realiza el Reporte al cliente y se solicita la firma respectiva. Luego se procede a emitir la factura correspondiente.

Una vez entregado el Reporte al cliente, la copia de la factura con el recibido del cliente es entregada a la Asistente Administrativa para su respectivo archivo.

#### 4. HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>N° REVISIÓN</b>	<b>MODIFICADO POR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>

<b><u>Revisado por:</u></b>	<b><u>Aprobado por:</u></b>
<b>Nombre:</b> Jorge Bonilla	<b>Nombre:</b> Mario Pescarolo

## BIBLIOGRAFÍA

1. WILSON YECID TRIANA ROA, “Manual de Seguridad, [www.bascbogota.com/es/material\\_curso/Capacitacion%20Manual%20de%20seguridad.pdf](http://www.bascbogota.com/es/material_curso/Capacitacion%20Manual%20de%20seguridad.pdf) ”,
2. JOAN MARTÍNMA LLOFRÉ,  
“[www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/7003/01Jmm01de07.pdf](http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/7003/01Jmm01de07.pdf)”.
3. BASC CAP GUAYAQUIL,  
“[www.aebe.com.ec/data/files/noticias/Noticias2009/Cursos/BASC-Contenido.pdf](http://www.aebe.com.ec/data/files/noticias/Noticias2009/Cursos/BASC-Contenido.pdf) ”.
4. Daniel Rodríguez Sáenz, Connie Cruz y Frank Lam  
“[www.iica.int/Esp/Programas/agronegocios/Publicaciones%20de%20Comercio%20Agronegocios%20e%20Inocuidad/C10\\_Logistica\\_Exportacion.pdf](http://www.iica.int/Esp/Programas/agronegocios/Publicaciones%20de%20Comercio%20Agronegocios%20e%20Inocuidad/C10_Logistica_Exportacion.pdf) ”