

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
(UTB)**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD CON BASE EN LA
NORMA BASC VERSION 3:2008 EN LA EMPRESA ROLOG S.A.**

JESSICA SABALZA ROMERO T00015084

LUZ ANGELA MONTES PEREZ T00015064

MARIA ANDREA PINZON T00015083

**PROYECTO INTEGRADOR PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA
OPTAR POR EL TÍTULO DE INGENIERAS INDUSTRIALES.**

Octubre, 2009

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
(UTB)**

Este proyecto integrador fue aprobado por la Universidad como requisito parcial para optar por el título de Ingenieras Industriales.

**RAUL JOSE PADRON CARVAJAL
DIRECTOR**

JESSICA PAOLA SABALZA ROMERO

LUZ ANGELA MONTES PEREZ

MARIA ANDREA PINZON MARRIAGA

Cartagena de Indias D.T. y C. 19 de octubre 2009

Señores
COMITÉ DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE GRADO
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
Cartagena

Cordial saludo.

Me permito someter a su consideración el informe final de la tesis titulada **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD CON BASE EN LA NORMA BASC VERSIÓN 3:2008 EN LA EMPRESA ROLOG S.A”**, realizado por las estudiantes **LUZ ÁNGELA MONTES PEREZ, JESSICA PAOLA SABALZA ROMERO** y **MARÍA ANDREA PINZÓN MARRIAGA**, en el cual me desempeñé cumpliendo la función de Asesor.

Atentamente,

NESTOR ALVIZ

Asesor

Cartagena de Indias D.T. y C. 19 de octubre 2009

Señores
COMITÉ DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE GRADO
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
Cartagena

Cordial saludo.

A través de esta misiva nos permitimos entregar el informe final de nuestra monografía titulada: “**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD CON BASE EN LA NORMA BASC VERSIÓN 3:2008 EN LA EMPRESA ROLOG S.A**”, para su consideración y aprobación.

Atentamente,

LUZ ÁNGELA MONTES PEREZ

JESSICA PAOLA SABALZA ROMERO

MARÍA ANDREA PINZÓN MARRIAGA

Cartagena de Indias D.T. y C. 19 de octubre 2009

Señores
COMITÉ DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE GRADO
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
Cartagena

Cordial saludo.

Por medio de la presente autorizamos el uso y la publicación en el catálogo Online de la biblioteca de la Universidad Tecnológica de Bolívar la monografía titulada:
“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD CON BASE EN LA NORMA BASC VERSIÓN 3:2008 EN LA EMPRESA ROLOG S.A”.

Atentamente,

LUZ ÁNGELA MONTES PEREZ

JESSICA PAOLA SABALZA ROMERO

MARÍA ANDREA PINZÓN MARRIAGA

Nota de aceptación

Firma de presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1	ANTECEDENTES.....	1
1.2	PROBLEMÁTICA.....	2
1.3	JUSTIFICACIÓN.....	3
1.4	OBJETIVOS.....	5
	1.4.1 <i>Objetivo General</i>	5
	1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i>	5
2	MARCO TEÓRICO.....	7
2.1	MARCO REFERENCIAL.....	7
	<i>MISIÓN ROLOG S.A.</i>	7
	<i>VISIÓN ROLOG S.A.</i>	7
	<i>POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD ROLOG S.A.</i>	7
	<i>OBJETIVOS DE SEGURIDAD ROLOG S.A.</i>	8
	<i>OBJETIVOS DE CALIDAD ROLOG S.A.</i>	8
	<i>MAPA DE PROCESOS</i>	9
2.2	PMI (PROJECT MANAGMENT INSTITUTE).....	11
2.3	BASC (BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMERCE).....	13
	2.3.1 <i>Objetivos del Basc</i>	14
	2.3.2 <i>Beneficios del Basc</i>	14

3	MARCO METODOLÓGICO.....	17
3.1	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	17
4	GESTIÓN DE LA INTEGRACIÓN DEL PROYECTO.....	18
4.1	ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO.....	19
4.2	CONTROL DOCUMENTAL.....	24
4.3	CONTROL INTEGRADO DE CAMBIOS.....	26
4.4	ENUNCIADO DEL ALCANCE DEL PROYECTO PRELIMINAR.....	30
5	GESTIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO.....	35
5.1	PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE.....	36
5.2	DECLARACIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO.....	37
5.3	ESTRUCTURA DE LA WBS DEL PROYECTO.....	42
5.4	DICCIONARIO DE LA WBS.....	43
6	PLAN DE GESTION DEL TIEMPO DEL PROYECTO.....	52
6.1	PLAN DE GESTION DEL TIEMPO.....	53
6.2	DEFINICIÓN DE ACTIVIDADES.....	54
6.3	ESTABLECIMIENTO DE LA SECUENCIA DE ACTIVIDADES.....	65
6.4	ESTIMACIÓN DE LOS RECURSOS.....	69
6.5	ESTIMACIÓN DE LA DURACIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	70
6.6	CRONOGRAMA DETALLADO DEL PROYECTO.....	72
7	PLAN DE GESTIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO.....	73
7.1	PLAN DE GESTIÓN DE LOS COSTOS.....	74

7.2	ESTIMACIÓN DE LOS COSTOS.....	75
7.3	PRESUPUESTO DE LOS COSTOS.....	76
8	PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD DEL PROYECTO.....	82
8.1	PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	83
9	PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO DEL PROYECTO.....	93
9.1	PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS.....	94
9.2	IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS.....	95
9.3	ANÁLISIS DEL RIESGO.....	96
	9.3.1 <i>Consecuencias</i>	96
	9.3.2 <i>Frecuencia</i>	97
9.4	EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS.....	97
9.5	MATRIZ DE RIESGOS.....	100
9.6	TRATAMIENTO DEL RIESGO.....	104
10	PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO.....	105
10.1	PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES.....	106
11	PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL PROYECTO.....	114
11.1	PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	115
11.2	ORGANIGRAMA.....	116
11.3	PERFILES DE LOS CARGOS.....	117
12	PLAN DE GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES DEL PROYECTO.....	119
12.1	PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES.....	120

12.1.1	<i>Criterios Para La Evaluación de Proveedores</i>	120
12.2	PLANIFICACIÓN DE ADQUISICIONES.....	121
13	MANUAL DE SEGURIDAD ROLOG S.A.	124
13.1	PROCESO ADMINISTRATIVO.....	125
13.1.1.	<i>Contratación Proveedor</i>	125
13.1.2.	<i>Recibo Y Envío De Correos</i>	125
13.1.3.	<i>Sistemas De Protección</i>	126
13.1.4.	<i>Seguros</i>	126
13.1.5.	<i>Dotación</i>	126
13.1.6.	<i>Política para el manejo adecuado de los equipos electrónicos y seguridad informática</i>	127
13.1.7.	<i>Back up Rologística</i>	127
13.1.8.	<i>Mapa de áreas sensibles y de riesgos</i>	127
13.1.9.	<i>Control De Llaves Y Sellos</i>	128
13.1.10.	<i>Barreras Perimétricas</i>	128
13.1.11.	<i>Ingreso De Vehículos</i>	129
13.1.12.	<i>Control de acceso a personas</i>	129
13.2	PROCESO COMERCIAL.....	129
13.3	PROCESO DE GESTIÓN DE LA MEJORA.....	130
13.3.1.	<i>Responsabilidades, Autoridades Y Exclusiones Del Sistema De Gestion De Seguridad</i>	130
13.3.2.	<i>Revisión Semestral</i>	131
13.3.3.	<i>Representante De La Dirección</i>	131
13.3.4.	<i>Evaluación De Riesgos</i>	132
13.3.5.	<i>Procedimiento De Contingencia Y Emergencia</i>	132
13.3.6.	<i>Simulacros E Inspecciones De Seguridad</i>	132
13.3.7.	<i>Acciones Correctivas O Preventivas</i>	132
13.3.8.	<i>Servicios no conformes</i>	132
13.3.9.	<i>Auditorías Internas De Gestión</i>	132
13.3.10.	<i>Política de firmas y sellos</i>	132
13.3.11.	<i>Identificación Y Trazabilidad</i>	133
13.3.12.	<i>Seguimiento Y Medición Del Servicio</i>	133

13.3.13. Responsables de seguridad.....	133
13.3.14. Alianzas estrategicas de seguridad.....	134
13.4. PROCESO JURIDICO.....	135
13.5. PROCESO DE TALENTO HUMANO.....	135
13.5.1. Seguimiento A Trabajadores.....	135
13.5.2. Programas De Inducción Y Entrenamiento.....	135
13.5.3. Nómina y seguridad social.....	135
13.5.4. Bienestar.....	136
13.5.5. Capacitaciones Y Sensibilizaciones.....	136
13.5.6. Salud Ocupacional.....	137
13.5.7. Instructivo Para La Recuperación, Reposición Y Anulación Del Carné De Identificación.....	137
13.5.8. Cargos Críticos.....	137
13.5.9. Prevención de conspiraciones internas.....	137
13.5.10. Archivo Fotográfico Y Huellas Dactilares.....	138
13.5.11. Sistema De Evacuación.....	138
13.6. PROCESO DE PLANIFICACIÓN.....	139
13.7. PROCESO DE TRASLADO DE LA MERCANCIA Y MANEJO DE LA CARGA.....	148
13.8. PROCESO DE ENTREGA DE LA MERCANCIA.....	169
13.9. PROCESO DE FACTURACIÓN Y CARTERA.....	185
13.10. FORMATOS.....	194
13.11. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	195
13.12. INDICADORES DE GESTION.....	196
CONCLUSIONES.....	197
BIBLIOGRAFÍA.....	200
ANEXOS.....	201

INDICE DE ILUSTRACIONES

FIGURA 1. MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA ROLOG S.A.....	9
FIGURA 2. ESTRUCTURA DE LA WBS	42
FIGURA 3. RUTA CRITICA.....	67
FIGURA 4. CRONOGRAMA DETALLADO DEL PROYECTO.....	72
FIGURA 5. ORGANIGRAMA DEL PROYECTO.....	116

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1. CONTROL DOCUMENTAL.....	19
CUADRO 2. FORMATO DE CONTROL DE CAMBIOS AL PROYECTO.....	26
CUADRO 3. DICCIONARIO DE LA WBS.....	43
CUADRO 4. DEFINICIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	55
CUADRO 5. SECUENCIA DE ACTIVIDADES.....	65
CUADRO 6. ESTIMACION DE LOS RECURSOS.....	69
CUADRO 7. ESTIMACIÓN DE LA DURACIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	71
CUADRO 8. ANÁLISIS DE PRECIOS UNITARIOS.....	76
CUADRO 9. PRESUPUESTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD CON BASE EN LA NORMA BASC VERSIÓN 3:2008 EN LA EMPRESA ROLOG S.A.....	80
CUADRO 10. ANÁLISIS DE LOS COSTOS DE ADMINISTRACIÓN, IMPREVISTOS Y UTILIDADES.....	81
CUADRO 11. PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	84
CUADRO 12. CRITERIOS CONSECUENCIAS DE RIESGO.....	97
CUADRO 13. CRITERIOS FRECUENCIAS DE RIESGO.....	98
CUADRO 14. EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	99
CUADRO 15. EVALUACIÓN PORCENTUAL DE RIESGOS.....	99
CUADRO 16. CRITERIOS DE SEVERIDAD.....	100

CUADRO 17. LISTA DE INVOLUCRADOS DE PLAN DE COMUNICACIONES.....108

CUADRO 18. CRONOGRAMA DE REUNIONES DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL
PROYECTO.....110

CUADRO 19. MATRIZ EDT.....114

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. FORMATO ACCIÓN PREVENTIVA, CORRECTIVA O DE MEJORA Y MATRIZ EXCLUSIONES ESTÁNDARES BASIC.....	201
ANEXO 2. FORMATO CONTROL MATERIAL DE EMPAQUE- PROCESO TRASLADO DE MERCANCÍA MANEJO DE LA CARGA.....	213
ANEXO 3. FORMATO INGRESO Y SALIDA BODEGA- PROCESO TRASLADO DE MERCANCÍA MANEJO DE LA CARGA.....	214
ANEXO 4. FORMATO CEDULA- PROCESO TRASLADO DE MERCANCÍA MANEJO DE LA CARGA.....	215
ANEXO 5. FORMATO NOTIFICACIÓN DE INGRESO-PROCESO TRASLADO DE MERCANCÍAS Y MANEJO DE LA CARGA.....	216
ANEXO 6. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS-PROCESO TRASLADO DE LA MERCANCÍA Y MANEJO DE LA CARGA.....	217

RESUMEN EJECUTIVO

ROLOG S.A. es una empresa nueva en el mercado, consolidada el 23 de Febrero del año 2009 y perteneciente al grupo empresarial Roldan. Esta empresa nace con el fin principal de ser Usuario Industrial de Servicios Logísticos relacionados con la importación exportación, comercialización, producción, transformación, ensamble y distribución física de bienes, desde una o varias Zonas Francas del País. Por esta razón se hace necesario que la empresa cuente con procesos estandarizados bajo lineamientos que garanticen la seguridad en todos los eslabones de su cadena de valor, y de esta manera obtener una gran parte del mercado, brindándole a sus futuros clientes calidad y seguridad en todos sus servicios.

El objetivo de esta monografía es el diseño un Sistema de Gestión de seguridad de manera que se reverencien todas las actividades a realizar para dar cumplimiento a los estándares de la Norma BASC Versión 3:2008, realizado mediante el desarrollo de planes de gestión para cada una de las áreas del conocimiento propuestas en la metodología PMI, dando como resultado un Manual de Seguridad en el cual se referencia toda la documentación que evidencia la implementación del Sistema de Seguridad (procesos, procedimientos, instructivos y formatos) en la prestación de los servicios logísticos a realizar como Usuario Industrial de Servicios, este será una política corporativa aplicable a todo el personal administrativo, comercial, operativo y gerencial de ROLOG S.A. dando cumplimiento a las normas de seguridad establecidas por la Compañía, bajo los estándares de la Norma BASC Versión 3-2008.

La metodología a utilizar para la ejecución del proyecto es la de PMI (Project Management Institute), a través de sus nueve áreas del conocimiento, las cuales son: Gestión de la integración del proyecto, Gestión del alcance del proyecto, Gestión del Tiempo de proyecto, Gestión de los costos del proyecto, Gestión de la calidad del proyecto, Gestión de los recursos humanos del proyecto, Gestión de

las comunicaciones del proyecto, Gestión de los riesgos del proyecto y Gestión de las Adquisiciones del proyecto.

1. INTRODUCCION

1.1. ANTECEDENTES

ROLOG S.A. inicia sus actividades en el año 2009 en la ciudad de Cartagena de Indias impulsada por la necesidad de todas aquellas empresas que requerían de un aliado estratégico con carácter de Usuario Industrial de Servicios en Zonas Francas Permanentes; esta empresa nace de la experiencia del grupo Roldan en el campo de Logística, Transporte, Manipulación, Distribución, y demás actividades afines del Comercio Exterior, colocando a disposición una organización preparada, profesional, eficiente y orientada a satisfacer todos los requerimientos Logísticos de manejo a la carga, Coordinación de transporte y distribución.

Como todas la empresas pertenecientes al grupo Roldan, ROLOG S.A. actúa conforme a los más elevados principios de ética comercial y profesional, los cuales se reflejan en cada uno de los miembros de su equipo de trabajo quienes deben cumplir con el perfil Roldan. La empresa inicia sus actividades cubriendo las necesidades del mercado en cuanto a: Coordinación de operaciones de Logística y Distribución Física Nacional e Internacional, Coordinación de Actividades de Manejo de Carga, Manipulación de Mercancías, Distribución, Empaque, Re empaque, Envase, Etiquetado, Clasificación, Coordinación de Actividades y Tramite de Documentos para el Transporte de Mercancías, Coordinación de Actividades de Organización de Embarques, Consolidación de Carga de Exportación, Desconsolidación de Carga de Importación, Asesoría Técnica y Legal en Materia de Comercio Exterior, Asesoría en Derecho Aduanero, Derecho Tributario y Todas las Ramas del Derecho Relacionadas con la Logística, Coordinación de Actividades Logísticas de Almacenamiento y Manejo de Mercancías, Asesoría Técnica y Operativa en Sistemas de Telecomunicaciones, Tecnología de la Información Relacionadas con la Logística; Sistema para

Capturar procesamiento, Almacenamiento y Transmisión de Datos; Servicios Relacionados con la Reparación de Equipos, Naves, Aeronaves o Maquinaria; Servicios de Auditoria, Administración, Corretaje, Consultoría o Similares relacionados con la Empresa de la Actividad Logística, Desarrollar y Prestar Servicios de Captura Recepción, Procesamiento, Control de Datos de Actividades Contables Financieras y Administrativas o de la Industria en General para su Posterior Administración y Gestión en Servicios Logísticos.

ROLOG S.A. se encuentra ubicada en el Kilómetro 9 vía Mamonal y cuenta con una excelente infraestructura compuesta por: 4200 mts² en bodega cubierta para almacenamiento de mercancía y 2000 Posiciones de estibas en Racks. Y para aquellos clientes cuya mercancía por sus características requiera ser almacenada a la intemperie ofrece, 3600 mts² de patio con cerramiento e iluminación, 8 muelles de cargue y descargue, 6 Puertas Adicionales para carga y descarga. Con todos los beneficios del régimen franco.

1.2. PROBLEMÁTICA

Desde que se tuvo la visión de la creación de un Usuario Industrial de Servicios se definió que ROLOG S.A. enfocaría sus esfuerzos al logro de clientes que representaran altos beneficios con el fin de recuperar en poco tiempo la inversión realizada, es por esto que se orientó a clientes reconocidos nacional e internacionalmente; dentro de este esquema se hace necesario entonces garantizar la seguridad de todos los procesos que se lleven a cabo en todas las operaciones realizadas en ROLOG S.A., facilitando las operaciones de comercio internacional, por lo tanto se detectó la necesidad de contar con procesos estandarizados bajo lineamientos que garanticen la seguridad en todos los eslabones de su cadena de valor.

El proyecto consiste en el de diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad en la empresa ROLOG S.A. y se realizará mediante un documento en el cual se describirán cada una de las actividades a realizar para dar cumplimiento a todos los estándares de la norma BASC Versión 3-2008, con el fin de obtener la certificación, de manera que se alcance el objetivo de los socios y clientes mediante el desarrollo de cada una de las áreas del conocimiento propuestas en la metodología PMI de manera que sea posible visualizar la secuencia e interdependencia de las actividades necesarias a realizar para el diseño del Plan de Gestión de Seguridad en ROLOG S.A, facilitando la asignación del tiempo y los recursos y control de riesgos en el cumplimiento de las actividades.

1.3. JUSTIFICACION

La empresa ROLOG S.A. fue creada el 23 de Febrero de 2009 con el objetivo de actuar como Usuario Industrial de servicios de Logística relacionados con la importación, exportación, comercialización, producción, transformación, ensamble y distribución física de bienes, desde una o varias zonas francas de Colombia; la necesidad de llevar a cabo esta propuesta se concibe en tres dimensiones que serán explicadas detenidamente.

Al tener poco tiempo de existencia en el mercado se están enfocando esfuerzos a la consecución de los clientes, en este proceso se ha podido evidenciar que no ha sido posible concretar negocios que representarían grandes ingresos para la empresa, debido al interés de los clientes en recibir servicios bajo criterios mínimos de seguridad que pueden ser verificados a través de certificaciones en la norma BASC Versión 3-2008.

A la fecha se tiene establecido que los clientes potenciales de ROLOG serán empresas del Sector químico, plástico, alimentos tanto nacionales como internacionales, de manera que si se aplican estándares de seguridad reconocidos y avalados mundialmente como los del BASC se facilitarán y agilizarán las alianzas que se tengan con los clientes de la cadena logística del comercio internacional.

De igual forma cada vez son más las empresas que se certifican bajo esta norma, la cual propone como recomendación establecer alianzas con proveedores que se encuentren certificados, con el fin de minimizar los riesgos de actividades inseguras o ilícitas garantizando la calidad y seguridad en todos los eslabones de la cadena de suministro.

Es por esto que surge la necesidad de diseñar un Sistema de Gestión de Seguridad que señale los lineamientos y directrices para la estandarización de los procesos, estableciendo el alcance de las responsabilidades a desarrollar y establecer un plan de acción con todas las actividades a realizar para su implementación, con el fin de que se controlen y mejoren continuamente los procesos realizados en la organización, de manera que se satisfagan todos los requisitos del cliente y sea posible adquirir la certificación en la norma BASC Versión3-2008 y ser una empresa reconocida en la prestación de servicios de operación logística.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General.

Diseñar el Sistema de Gestión de Seguridad en la empresa ROLOG S.A. (Sede Cartagena), bajo los lineamientos de la metodología del PMI, con miras a obtener la Certificación en la norma BASC Versión 3-2008.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Realizar un diagnóstico con base a la norma BASC Versión 3-2008 para establecer cuáles son las actividades necesarias a desarrollar que garanticen el cumplimiento de los estándares.
- Realizar un plan de gestión que refleje unos parámetros o lineamientos a seguir, en lo que respecta al inicio del proyecto de una forma ordenada y documentada, el cual integre todos los procesos necesarios desde el inicio del proyecto hasta su cierre.
- Realizar un plan de gestión del tiempo para definir las actividades a desarrollar de tal forma que se pueda tener una estimación de la duración de las mismas, para lograr finalizar el proyecto en el tiempo estipulado.
- Realizar un presupuesto y estimar los costos necesarios, con el fin de lograr finalizar el proyecto dentro el cronograma realizado.
- Desarrollar la planeación, aseguramiento y control de la Calidad , con el fin de cumplir con todas las necesidades y requerimientos en la ejecución del proyecto.

- Definir el recurso humano necesario para la dirección y ejecución de las tareas que requiere el proyecto, así como también sus roles y responsabilidades.
- Desarrollar un plan de gestión de las comunicaciones, definiendo en éste los procesos del manejo de información entre los interesados en el proyecto.
- Definir los procesos necesarios para reconocer los posibles riesgos que se puedan presentar durante la ejecución del proyecto, de tal manera que se pueda disminuir su probabilidad de ocurrencia e impacto.
- Realizar un plan de gestión de adquisiciones, en donde se refleje los lineamientos a seguir para requerir los servicios, productos, información, materiales, entre otro, necesarios para la realización del proyecto.

2. MARCO TEORICO

2.1. MARCO REFERENCIAL

A continuación se reverenciara la Misión, Visión, Política, Objetivos de Calidad y Seguridad y Mapa de Procesos de la empresa ROLOG S.A. las cuales fueron realizadas por los autores de dicha Monografía.

2.1.1. MISIÓN DE LA EMPRESA

ROLOG S.A. es un Usuario Industrial de Servicios dedicado a desarrollar e implementar los servicios de coordinación y operación logística de mercancías a los comerciantes internacionales, apoyados en el control inteligente de la información y estableciendo sinergias con los agentes de la cadena de valor, para el beneficio de nuestros clientes, generando valor agregado a sus mercancías y operaciones.

2.1.2. VISIÓN

Ser el aliado ideal de nuestros clientes en las operaciones de integración de servicios logísticos en nuestros Centros Internacionales Logísticos.

2.1.3. POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD ROLOG S.A.

ROLOG S.A. como Usuario Industrial de Servicios está comprometido con la completa satisfacción de sus clientes, empleados, socios y aliados estratégicos, es por esto que está enfocada a detectar anticipadamente sus requerimientos garantizando la seguridad, el cumplimiento de las normas legales vigentes, la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios, a través de sus Sistemas

Integrados de Gestión de Calidad y Seguridad, enfocados a la mejora continua, apoyándose en el desarrollo de competencias de su Talento Humano, en la innovación tecnológica y en las alianzas de mutuo beneficios establecidas con todos los asociados de negocio.

2.1.4. OBJETIVOS DE SEGURIDAD

- Minimizar los riesgos de las instalaciones, procesos y personal.
- Minimizar los riesgos inherentes a la contratación con clientes, trabajadores y proveedores.
- Velar por el cuidado y preservación de la mercancía.
- Evitar la pérdida y contaminación de la mercancía.

2.1.5. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Cero multas y sanciones ocasionadas por errores directos de la compañía.
- Procesos con Cero Servicios No Conformes.
- Lograr la satisfacción de los clientes mediante la implementación de procesos eficientes.
- Generar cultura de Calidad y Mejoramiento Continuo al interior de la Organización.
- Aumentar la estabilidad laboral del personal.
- Generar negocios rentables

2.1.6. MAPA DE PROCESOS

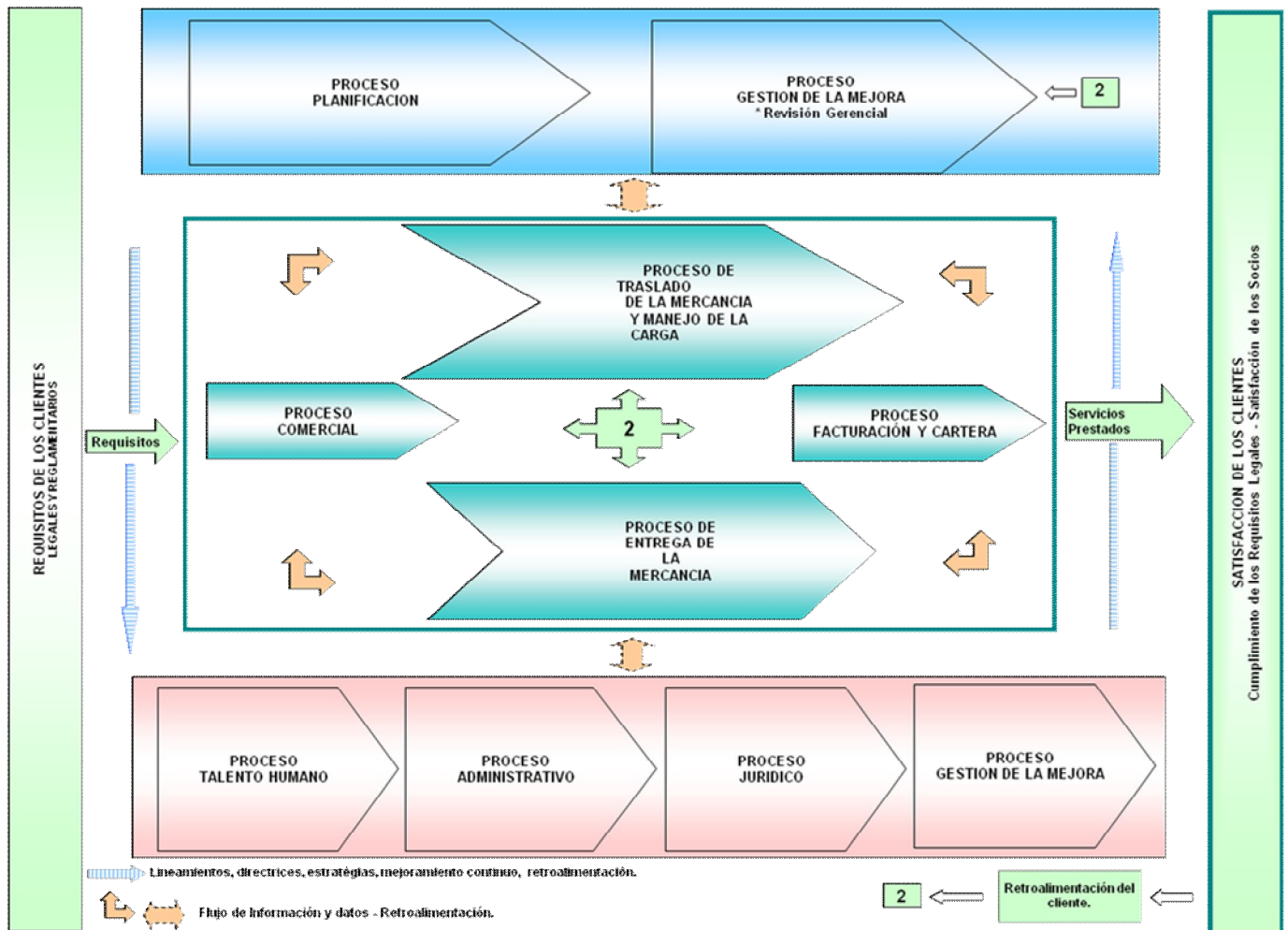


Figura 1: Mapa de Procesos de la Empresa ROLOG S.A.

El Mapa de Procesos indica la interrelación de todos los procesos que se llevan a cabo en ROLOG S.A. teniendo en cuenta que los principales elementos de entrada son los requisitos legales y del cliente, los cuales se cumplen a través de la adecuada prestación de los servicios de operación logística, de manera que se afiance la buena imagen de la compañía, con el fin de lograr mejores acuerdos comerciales y óptimos resultados. El Mapa de Procesos de ROLOG S.A. esta

constituido por tres procesos fundamentales: Estratégicos o de dirección, de Realización y de Apoyo.

Los procesos de realización son los que están relacionados directamente con Los servicios de operación logística, dentro de estos se encuentran definidos el Proceso Comercial, entendido como el proceso que tiene por objeto la consecución del cliente, su caracterización, la decisión de establecer vínculo comercial con él y la formalización de los términos de la negociación, el Proceso de Coordinación del Traslado de la Mercancía y Manejo de la Carga, entendido como el proceso que tiene por objeto coordinar la recepción de la mercancía desde el Muelle hasta el Centro Internacional Logístico seguida por los servicios logísticos que se le prestan a la mercancía y finalmente el proceso de entrega de la mercancía que va desde la recepción de los documentos soportes hasta el cargue de los vehículos y el despacho.

Dentro de los procesos Gerenciales se tienen en cuenta los procesos de Planificación y los Procesos de Gestión de la Mejora que actúan de manera fundamental para garantizar el éxito del direccionamiento estratégico de la empresa, promoviéndose la innovación y el liderazgo para la efectividad de la misma, se controlan los procesos con indicadores y establecen planes de acciones a desarrollar.

Los Procesos de Facturación y Cartera, Talento Humano, Administrativo, Jurídico y Gestión de la Mejora en el tema de las acciones correctivas, preventivas, quejas y reclamos y auditorías se consideran como procesos de apoyos que son soportes al logro de los objetivos propuestos por los procesos gerenciales.

2.2. PMI (PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE)

La Administración de Proyectos es la encargada de la planificación, la programación, la ejecución, el seguimiento y el control de las actividades del proyecto para lograr el rendimiento y el costo, en el tiempo planeado, dentro de un alcance de trabajo acordado, usando los recursos eficiente y eficazmente, con los estándares de calidad; lo cual implica igualmente vincular una variable de riesgo.

Los procesos de gestión del proyecto pueden ser organizados en cinco grandes grupos de uno o más procesos de cada uno:

- Procesos de Iniciación
- Procesos de Planeación
- Procesos de Ejecución
- Procesos de Seguimiento y Control
- Procesos de Cierre

Los grupos de procesos se encargan de sintetizar y procesar todos aquellos factores que afectan al proyecto o entradas del mismo (factores ambientales, técnicos, organizacionales, legales, entre otros) y convertirlos en productos entregables. Estos procesos se desarrollan dentro del ciclo de vida del proyecto.

En total son cuarenta y cuatro procesos definidos por el PMI como las mejores prácticas de dirección de proyectos, los cuales se traslapan entre los cinco grupos de procesos y las nueve áreas de conocimientos que deben ser atendidos por el Administrador de Proyectos, estas nueve áreas son: Integración, Alcance, tiempo, Costo, Calidad Recursos Humanos, Comunicaciones, Riesgos y Adquisiciones se definen de la siguiente forma:

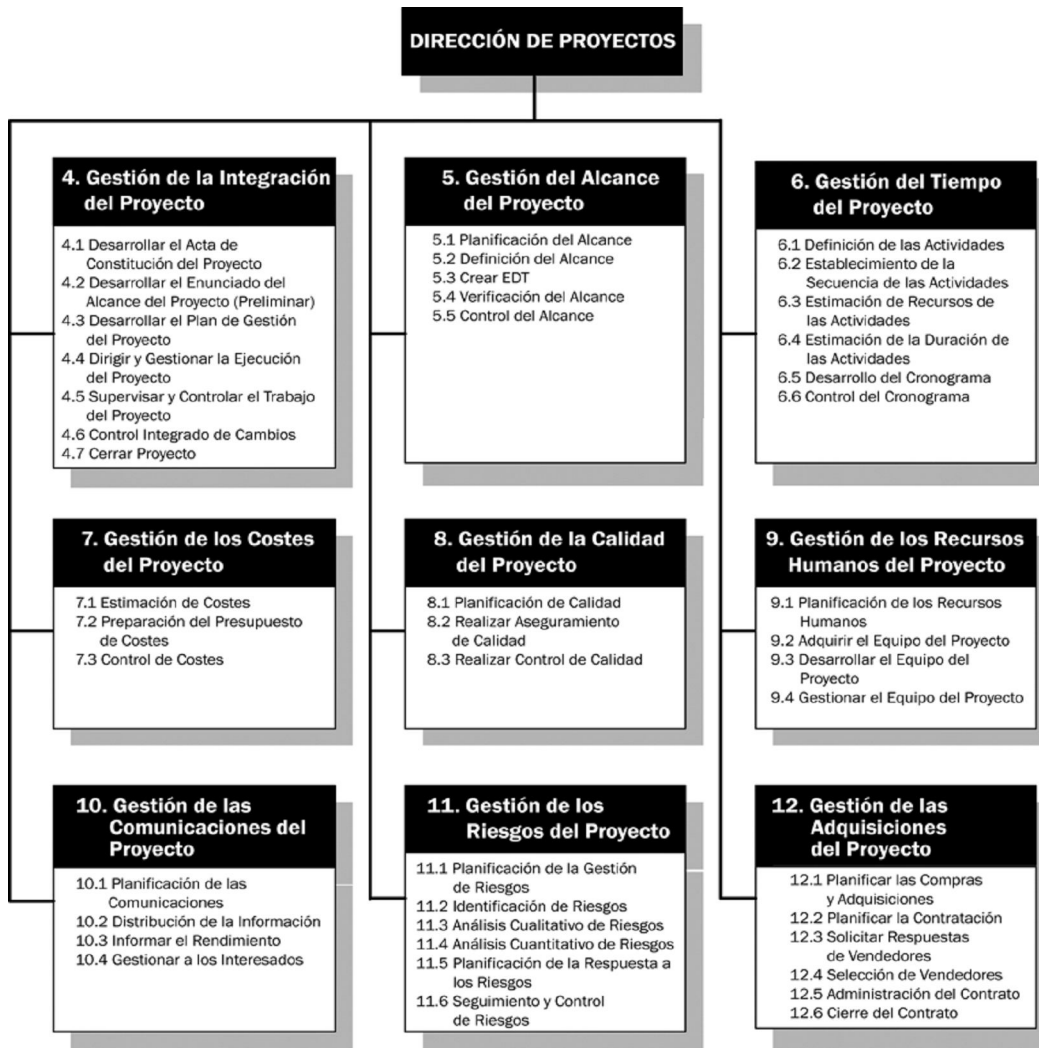


Figura 2: Descripción general de las Áreas de Conocimiento de la Dirección de Proyectos y de los Procesos de Dirección de Proyectos

Fuente: Four Campus Boulevard, Newtown Square. **Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®).** Tercera Edición. Project Management Institute: 2004.

2.3. **BASC (Business Alliance for Secure Commerce)**¹

El BASC es un programa de cooperación entre el sector privada y organismos nacionales y extranjeros, creado para fomentar un comercio internacional seguro. El BASC es un programa voluntario que busca, promueve y apoya el fortalecimiento de los estándares de seguridad y protección del comercio internacional.

El objetivo primordial es promover dentro de sus asociados el desarrollo y ejecución de acciones preventivas destinadas a evitar el contrabando de mercancías, narcóticos y terrorismo a través del comercio legítimo.

BASC se ha consolidado como modelo mundial de los programas de cooperación gracias a la asociación exitosa entre el sector empresarial, aduanas, gobiernos y organismos internacionales que lograron fomentar procesos y controles seguros.

La cooperación se fundamenta principalmente en un intercambio permanente de experiencias, información y capacitación, lo cual ha permitido a las partes incrementar sus conocimientos y perfeccionar sus prácticas en un esfuerzo por mantener las compañías libres de cualquier actividad ilícita y a la vez facilitar los procesos de las mismas.

Las empresas que forman parte del BASC son auditadas anualmente y ofrecen la garantía de que sus productos y servicios son sometidos a una estricta vigilancia mediante diversos sistemas y procesos. La iniciativa BASC refleja el compromiso de las empresas por mejorar las condiciones de su entorno y a su vez contribuye a

¹Ruidiaz, William , Pombo Navas Ignacio. **Diseño del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC para la empresa Operación Logística Ltda. Cartagena, 2007.** Disponible en Internet en: <http://www.wbasco.org/español/basc.htm>. Consultado el 07 de Noviembre.

desalentar fenómenos que perjudican los intereses económicos, fiscales y comerciales del país.

2.3.1. OBJETIVOS DEL BASC.

- Promover la normalización y estandarización de procedimientos en la cadena de exportación con el objeto de asegurarla contra los riesgos.
- Brindar a los empresarios una herramienta gerencial que les permita mantener y fortalecer sus negocios con alta calidad en sus procesos de seguridad.
- Incentivar el incremento de mercados internacionales, facilitando la entrada de los productos nacionales a otros países.
- Fomentar la credibilidad internacional en los productos y servicios
- Asesorar a los asociados a fin de prevenir que sus productos y/o servicios sean utilizados para la comisión de actividades ilícitas.
- Reducir penalizaciones nacionales o extranjeras.
- Optimizar los procesos y operaciones de la cadena logística del comercio.
- Crear un ambiente de trabajo seguro.

2.3.2. BENEFICIOS DEL BASC.

BASC en la región ha permitido fortalecer los negocios y obtener una mayor confianza en los mercados internacionales. BASC es una herramienta gerencial que permite a los empresarios ampliar sus mercados, consolidando su imagen en el exterior². Las empresas asociadas al programa BASC, además de gozar de este prestigio, reciben una serie de ventajas competitivas y beneficios dentro de los que se encuentran:

² Ruidiaz, William, Pombo Navas Ignacio. **Diseño del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC para la empresa Operación Logística Ltda. Cartagena, 2007.** Disponible en Internet en: <http://www.wbasco.org/español/basc.htm>. Consultado el 07 de Noviembre.

- Contacto directo y permanente con los organismos y autoridades nacionales e internacionales que cooperan con el Programa.
- Incentiva el comercio exterior de una manera segura.
- Incrementa y mantiene los mercados internacionales, facilitando la entrada de los productos nacionales a otros países.
- Fortalece la credibilidad internacional
- Fomenta la cooperación internacional reduciendo el riesgo de que las cargas legales sean utilizadas para actividades ilícitas.
- Optimiza los procesos y operaciones de la cadena logística del comercio exterior.
- Fomenta un ambiente de trabajo seguro.
- Promueve la normalización y estandarización de procedimientos en la cadena de comercio exterior.
- Estimula la productividad con seguridad.
- El BASC Es una herramienta gerencial que le permite a los empresarios ampliar sus mercados, consolidando su imagen en el exterior.³

³**Organización Mundial del BASC- Generalidades del BASC (en línea)**.. Disponible en Internet en: <http://www.wbasco.org/espanol/quienessomos.htm>. Consultado el 07 de Noviembre de 2009.

3. MARCO METODOLOGICO

3.1. FUENTES DE INFORMACIÓN

En este trabajo se utilizará la investigación documental y la investigación de campo, recurriendo a diferentes fuentes de información primaria, ya que se cuenta con el apoyo de los miembros de la empresa y de las Analistas de Calidad de las otras empresas del grupo Roldan Logística ya certificadas bajo la Norma BASC, que darán a conocer sus lecciones aprendidas mediante la entrevista. De igual forma se recurrirán a fuentes secundarias como la Norma y Estándares BASC Versión 3- 2008 y la metodología del PMI documentada en los textos.

4. GESTIÓN DE LA INTEGRACIÓN DEL PROYECTO

SINÓPSIS

Estos procesos y actividades forman parte de los diversos elementos de la dirección de proyectos, que se identifican, definen, combinan, unen y coordinan dentro de los Grupos de Procesos de Dirección de Proyectos. Se compone de los procesos de dirección de proyectos Desarrollar el Acta de Constitución del Proyecto, Desarrollar el Enunciado del Alcance del Proyecto (Preliminar), Desarrollar el Plan de Gestión del Proyecto, Dirigir y Gestionar la Ejecución del Proyecto, Supervisar y Controlar el Trabajo del Proyecto, Control Integrado de Cambios y Cerrar Proyecto.⁴

⁴ Four Campus Boulevard, Newtown Square. **Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®)**. Tercera Edición. Project Management Institute: 2004.

4.1. ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

El acta de constitución del proyecto es el documento que autoriza formalmente un proyecto. El acta de constitución del proyecto confiere al director del proyecto la autoridad para aplicar recursos de la organización a las actividades del proyecto. El acta de constitución del proyecto, ya sea de forma directa o mediante referencia a otros documentos, debe comprender la siguiente información:

- Requisitos que satisfacen las necesidades, deseos y expectativas del cliente, el patrocinador y demás interesado.
- Finalidad o justificación del proyecto
- Director del Proyecto nombrado y nivel de autoridad
- Resumen del cronograma de hitos⁵

Acta de Constitución de la Monografía del Minor en Gestión de Proyectos	
Fecha: Martes, 12 de Mayo de 2009	Nombre de Proyecto: Diseño de un sistema de gestión de seguridad con base en la norma BASC Versión 3:2008 en la empresa ROLOG S.A.
Áreas de conocimiento: Gestión de: Integración, Alcance, Tiempo, Costo, Calidad, Recursos humanos, Comunicaciones, Riesgo y Adquisiciones.	Área de aplicación: Sector Industrial.

⁵Four Campus Boulevard, Newtown Square. **Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®)**. Tercera Edición. Project Management Institute: 2004.

Fecha de inicio del proyecto:

30 de Junio de 2009

Fecha de finalización del proyecto:

12 de Abril de 2010

Objetivos del proyecto

General: Diseñar el Sistema de Gestión de Seguridad con base en la norma BASC Versión 3:2008 en la empresa ROLOG S.A. ubicada en la ciudad de Cartagena, con miras a obtener la Certificación en la norma BASC Versión 3-2008.

Específicos:

Realizar un diagnóstico con base en la norma BASC Versión 3:2008 para establecer cuáles son las actividades necesarias a desarrollar que garanticen el cumplimiento de los estándares.

Realizar un plan de gestión que refleje unos parámetros o lineamientos a seguir, en lo que respecta al inicio del proyecto de una forma ordenada y documentada, el cual integre todos los procesos necesarios desde el inicio del proyecto hasta su cierre.

Establecer con claridad el alcance del proyecto, de manera que se definan todos procesos necesarios para obtener satisfactoriamente el diseño del Sistema de Gestión de Seguridad.

Realizar un plan de gestión del tiempo para definir las actividades a desarrollar de tal forma que se pueda tener una estimación de la duración de las actividades y lograr finalizar el proyecto en el tiempo estipulado.

Realizar un presupuesto y estimar los costos necesarios con el fin de lograr finalizar el proyecto dentro el cronograma realizado.

Desarrollar la planeación, aseguramiento y control de la Calidad, con el fin de cumplir con todas las necesidades y requerimientos en la ejecución del proyecto.

Definir el recurso humano necesario para la dirección y ejecución de las tareas que requiere el proyecto, así como también sus roles y responsabilidades.

Desarrollar un plan de gestión de las comunicaciones, definiendo en éste los procesos del manejo de información entre los interesados en el proyecto.

Definir los procesos necesarios para reconocer los posibles riesgos que se puedan presentar durante la ejecución del proyecto, de tal manera que se pueda disminuir su probabilidad de ocurrencia.

Realizar un plan de gestión de adquisiciones, en donde se refleje los lineamientos a seguir para requerir los servicios, productos, información, materiales, entre otros, necesarios para la realización del proyecto.

Descripción del producto: El producto es el diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad con el fin de tener las directrices para su implementación y seguimiento en la empresa ROLOG S.A

Entregables:

Plan de Gestión del Proyecto donde se establecen las diferentes actividades a seguir en cada área involucrada.

Manual de Gestión de Seguridad, que será el documento que resumirá este Sistema de gestión en el cual se encontrarán los procedimientos, formatos, instructivos y manuales para cada uno de los procesos de la empresa.

Necesidad del proyecto:

La empresa ROLOG S.A. fue creada el 23 de Febrero de 2009 con el objetivo de actuar como Usuario industrial de bienes y servicios de logística relacionados con la importación, exportación, comercialización, distribución física de bienes, desde una o varias zonas francas de Colombia, producción, transformación y ensamble de bienes mediante el procesamiento de materias primas o productos semi elaborados, al tener poco tiempo de existencia en el mercado se están enfocando esfuerzos a la consecución de los clientes, en este proceso se ha podido evidenciar que no ha sido posible concretar negocios que representarían grandes ingresos para la empresa, debido al interés de los clientes en recibir servicios bajo criterios mínimos de seguridad que pueden ser verificados a través de certificaciones de la norma BASC Versión 3-2008, de igual forma un gran número de clientes potenciales se encuentran certificados bajo estas normas, las cuales proponen como recomendación establecer alianzas con proveedores que se encuentren certificados, con el fin de garantizar la seguridad en todos los eslabones de la cadena de suministro. Es por esto que surge la necesidad de diseñar un Sistema de gestión de Seguridad que con su implementación señale las directrices para la estandarización de los procesos a desarrollar bajo procedimientos, utilizando diferentes herramientas como formatos, registros, cartillas y manuales propias de la función a desarrollar en las diferentes áreas de la Organización de esta manera se estará midiendo, verificando y mejorando continuamente los procesos realizados en la organización con el fin principal de satisfacer los requisitos del cliente y se hará posible adquirir la certificación en la norma BASC Versión3-2008.

Justificación de impacto:

Con la llegada de la globalización la legitimización de ciertos procesos empresariales, representa para las empresas un pasaporte de entrada a los mercados competitivos internacionales, actualmente certificar procesos se ha convertido en una opción para posicionarse en el comercio como una empresa estable, eficaz y confiable que replantea

sus procesos con miras a un mejoramiento y con el interés particular de diferenciarse de la competencia⁶.

ROLOG S.A. siendo una empresa nueva orientada a la exportación de productos y servicios, tiene la necesidad de diseñar un Sistema de Gestión de Seguridad que señale los lineamientos y directrices para la estandarización de los procesos, estableciendo el alcance de las responsabilidades a desarrollar y establecer un plan de acción con todas las actividades a realizar para su implementación, con el fin de que se controlen y mejoren continuamente los procesos realizados en la organización, se garantice la calidad de los servicios prestados y minimicen los riesgos de actividades inseguras o ilícitas, con el fin de sea posible adquirir la certificación en la norma BASC Versión 3-2008 y se constituya como un Usuario Industrial de Servicios reconocido en la prestación de servicios de operación logística en el mercado globalizado.

Restricciones:

Se cuenta con poco tiempo para el diseño del Sistema de Seguridad.
Encontrar la suficiente información para desarrollar el proyecto.

Factores de éxito:

Se cuenta con la asesoría necesaria para la realización del proyecto.
Existe una persona involucrada en el proyecto trabajando para esta empresa.

Identificación de grupos de interés (stakeholders):

La empresa ROLOG S.A, quien se beneficiará con la implementación de este proyecto
Empresas del sector que quieran implementar Sistemas de Gestión de Seguridad.

Cliente(s) directo (s): ROLOG S.A.

⁶Disponible

en <http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/Paginas/importanciadelacertificacion>. Consultado el 07 de Noviembre de 2009.

Gerencia y colaboradores de la organización.	
Clientes indirectos:	
Empresas del sector petroquímico	
Empresas del sector plástico	
Empresas del sector automotriz	
Presentado por:	Firma:
Luz Ángela Montes Pérez Jessica Sabalza Romero María Andrea Pinzón Marriaga	
Aprobado por: Raúl Padrón Carvajal	Firma:

4.2 Control Documental

El proyecto consiste en un documento en el cual se describirán cada una de las actividades a realizar para dar cumplimiento a todos los estándares de la norma BASC Versión 3-2008, con el fin de obtener la certificación, de manera que se alcance el objetivo de los socios y clientes de la empresa ROLOG S.A. (stakeholders).

Cuadro 1. Control Documental

Nombre del Proyecto: Diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad con base en la norma BASC Versión 3:2008 en la empresa ROLOG S.A.

Preparado por: Jessica Sabalza, Luz Ángela Montes, María Andrea Pinzón.

Historial de versiones

Versión	Fecha (dd/mm/aaaa)	Comentarios
1.0	30/06/2009	Documento Borrador presentado para revisión.

Propósito

El propósito de proyecto es el diseño de un sistema de Gestión de Seguridad en la empresa ROLOG S.A con el fin de lograr la estandarización de los procesos con base en la norma BASC Versión 3-2008.

Definiciones

- Cadena de Suministro: Red de instalaciones y medios de distribución que tiene por función la obtención de un servicio determinado para los clientes.
- .Certificación: Procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente e independiente del productor y el comprador, asegura por escrito que un producto, un proceso o un servicio, cumple los requisitos especificados

4.3 CONTROL INTEGRADO DE CAMBIOS

Es importante determinar el funcionamiento del Control Integrado de Cambios ya que se deben tomar decisiones formalmente, comunicar decisiones más en forma escrita que de forma verbal, evaluar los impactos y justificaciones de los cambios de tal manera que no se afecte la posibilidad de éxito en la dirección del proyecto.

El siguiente formato se planeó con el fin de determinar los posibles cambios al proyecto.

Para la diligenciación de este formato se deben tener en cuenta los cambios solicitados, el plan de gestión del proyecto y las acciones preventivas y correctivas recomendadas.

Las salidas que se obtendrán gracias a la realización del Control Integrado de Cambios son las solicitudes de cambio, aprobadas y rechazadas, así como el plan de gestión y el enunciado del alcance de forma actualizada y las acciones correctivas y preventivas aprobadas.

Cuadro 2. Formato de Control de Cambios al Proyecto.

TÍTULO:		
CAMBIOS AL PROYECTO		
CÓDIGO	FECHA	REVISIÓN

REALIZADO POR	FECHA	FIRMA
REVISADO POR	FECHA	FIRMA

APROBADO POR	FECHA	FIRMA

1 Cambios del Proyecto

Nombre del Proyecto:

Modificación:

Fecha:

Persona(s) que solicitan la modificación	
Tipo de Modificación	Modificación en el alcance
	Modificación en el presupuesto
	Modificación en el cronograma
	Modificación en las adquisiciones
	Modificación en los Recursos
	Modificación en la Calidad
	Modificación en las Comunicaciones
	Modificación en los Riesgos
	Otros
Descripción de la modificación	
Razón de la modificación	
Efecto en el coste	
Efecto en el cronograma	
Observaciones	

Aprueban la modificación:

Cargo	Nombre	Firma	Fecha
<i>Representante del Sponsor</i>			
<i>Program Manager</i>			
<i>Project Manager</i>			

4.4 ENUNCIADO DEL ALCANCE DEL PROYECTO PRELIMINAR - PRELIMINARY PROJECT SCOPE STATEMENT

Con el Preliminary Project Scope Statement se dará a conocer el proyecto, identificando las necesidades a partir de las cuales se originó, los objetivos del mismo, de manera que se tenga claridad sobre los aspectos relevantes del proyecto y que se tenga un punto de partida para realizar el Plan de Gestión del Alcance

Nombre del Proyecto: Diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad con base en la Norma BASC Versión 3:2008 en la empresa ROLOG S.A.	
Preparado por: Jessica Sabalza Romero, Luz Ángela Montes Pérez, María Andrea Pinzón.	
Fecha: 30 de Mayo de 2009	
Descripción del Proyecto:	Se diseñará un Sistema de Gestión de Seguridad con el fin de tener las directrices para su implementación y seguimiento en la empresa ROLOG S. A, mediante el desarrollo de un documento en el cual se describa cada una de las actividades necesarias a desarrollar para dar cumplimiento a todos los estándares de la Norma BASC Versión3-2008.
Justificación y Propósito del Proyecto:	ROLOG S.A. fue creada el 23 de Febrero de 2009 con el objetivo de actuar como Usuario Industrial Servicios de logística relacionados con la importación, exportación, comercialización, producción, transformación, ensamble y distribución física de bienes, desde una o varias zonas francas de Colombia; al tener poco tiempo de existencia en el mercado se están enfocando esfuerzos a la consecución de los clientes, en este proceso se ha podido evidenciar que no ha sido posible concretar negocios que representarían grandes ingresos para la empresa, debido al interés de los clientes en recibir servicios bajo criterios mínimos de seguridad que pueden ser verificados a través de certificaciones en la norma BASC Versión 3-2008, de igual forma un gran número de clientes potenciales se

	<p>encuentran certificados bajo esta norma, la cual propone como recomendación establecer alianzas con proveedores que se encuentren certificados, con el fin de minimizar los riesgos de actividades inseguras o ilícitas garantizando la seguridad en todos los eslabones de la cadena de suministro. Es por esto que surge la necesidad de diseñar un Sistema de Gestión de Seguridad que señale los lineamientos y directrices para la estandarización de los procesos, estableciendo el alcance de las responsabilidades a desarrollar y establecer un plan de acción con todas las actividades a realizar para su implementación, con el fin de que se controlen y mejoren continuamente los procesos realizados en la organización, de manera que se satisfagan todos los requisitos del cliente y sea posible adquirir la certificación en la norma BASC Versión3-2008 y ser una empresa reconocida en la prestación de servicios de operación logística.</p>
<p>Objetivo del Proyecto:</p>	<p>Diseñar el Sistema de Gestión de Seguridad en la empresa ROLOG S.A. de la ciudad de Cartagena, con miras a obtener la Certificación en la norma BASC Versión 3-2008.</p>
<p>Objetivos de Costos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un presupuesto y estimar los costos necesarios, con el fin de lograr finalizar el proyecto dentro el cronograma realizado.
<p>Objetivos de la Programación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un plan de gestión del tiempo para definir las actividades a desarrollar de tal forma que se pueda tener una estimación de la duración de las mismas, para lograr finalizar el proyecto en el tiempo estipulado.
<p>Medidas de Calidad:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar la planeación, aseguramiento y control de la Calidad, con el fin de cumplir con todas las necesidades y requerimientos en la ejecución del proyecto.

Otros Objetivos:	<ul style="list-style-type: none">• Realizar un diagnóstico con base en la norma BASC Versión 3:2008 para establecer cuáles son las actividades necesarias a desarrollar que garanticen el cumplimiento de los estándares.• Realizar un plan de gestión que refleje unos parámetros o lineamientos a seguir, en lo que respecta al inicio del proyecto de una forma ordenada y documentada, el cual integre todos los procesos necesarios desde el inicio del proyecto hasta su cierre .• Definir el recurso humano necesario para la dirección y ejecución de las tareas que requiere el proyecto, así como también sus roles y responsabilidades.• Desarrollar la planeación, aseguramiento y control de la Calidad, con el fin de cumplir con todas las necesidades y requerimientos en la ejecución del proyecto.• Desarrollar un plan de gestión de las comunicaciones, definiendo en éste los procesos del manejo de información entre los interesados en el proyecto.• Definir los procesos necesarios para reconocer los posibles riesgos que se puedan presentar durante la ejecución del proyecto, de tal manera que se pueda disminuir su probabilidad de ocurrencia e impacto.• Realizar un plan de gestión de adquisiciones, en donde se refleje los lineamientos a seguir para requerir los servicios, productos, información, materiales, entre otro, necesarios para la realización del proyecto.
-----------------------------	---

Entregables del Proyecto:	<p>Plan de Gestión del Proyecto donde se establecen las diferentes actividades a seguir en cada área involucrada.</p> <p>Manual de Gestión de Seguridad, que será el documento que resumirá este Sistema de gestión en el cual se encontrarán los procedimientos, formatos, instructivos y manuales para cada uno de los procesos de la empresa.</p>
Gerencia de Proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la Integración • Gestión del Alcance • Gestión del Tiempo • Gestión de los Costos • Gestión de la Calidad • Gestión de los Recursos Humanos • Gestión de las Comunicaciones • Gestión de los Riesgos • Gestión de las Adquisiciones.
Supuestos, Restricciones Riesgos:	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con poco tiempo para el diseño del sistema de gestión de Seguridad. • Dificultad para acceder a la información debido a que ROLOG S.A. es una empresa relativamente nueva, por lo que aun no cuenta con los canales de información necesarios (internet), lo cual conlleva a que los empleados no se encuentren laborando en las instalaciones dicha empresa debido a esta dispersión geográfica será necesario trasladarse a otra empresa del grupo Roldan Logística donde se faciliten el acceso.

	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para establecer en su totalidad los procesos a desarrollar por la empresa, debido a que en el grupo Roldan Logística no existía una empresa constituida como usuario Industrial de servicio, por lo tanto en la medida que surjan nuevos cliente se irá encontrando la oportunidad para ofertar nuevos servicios que implicaran el desarrollo de un nuevos procesos. • Disposición del personal requerido para la ejecución de todas las actividades a desarrollar en el proyecto. 				
Firmas:	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="407 768 867 810">Gerente del Proyecto:</td> <td data-bbox="940 768 1481 810">Iniciador y/o Patrocinador:</td> </tr> <tr> <td data-bbox="407 982 867 1024">Nombre: WILBERT NIVIA</td> <td data-bbox="940 982 1481 1073">Nombre: HERNANDO TOVAR GAITAN</td> </tr> </table>	Gerente del Proyecto:	Iniciador y/o Patrocinador:	Nombre: WILBERT NIVIA	Nombre: HERNANDO TOVAR GAITAN
Gerente del Proyecto:	Iniciador y/o Patrocinador:				
Nombre: WILBERT NIVIA	Nombre: HERNANDO TOVAR GAITAN				

5. GESTION DEL ALCANCE DEL PROYECTO

SINÓPSIS

Describe los procesos necesarios para asegurarse de que el proyecto incluya todo el trabajo requerido, y sólo el trabajo requerido, para completar el proyecto satisfactoriamente. Se compone de los procesos de dirección de proyectos Planificación del Alcance, Definición del Alcance, Crear EDT, Verificación del Alcance y Control del Alcance.⁷

⁷ Four Campus Boulevard, Newtown Square. **Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®)**. Tercera Edición. Project Management Institute: 2004.

5.1 PLAN DE GESTIÓN DEL ALCANCE (SCOPE MANAGEMENT PLAN)

Introducción

El proyecto consiste en un documento en el cual se describirán cada una de las actividades a realizar para dar cumplimiento a todos los estándares de la norma BASC Versión 3-2008, con el fin de obtener la certificación, de manera que se alcance el objetivo de los socios y clientes de la empresa ROLOG S.A. (stakeholders).

Propósito

Por medio del plan de gestión de alcance se identificará cada uno de los paquetes de trabajo especificando los entregables, de manera que sea posible visualizar la secuencia e interdependencia de las actividades necesarias a realizar para el diseño del Plan de Gestión de Seguridad en ROLOG S.A, facilitando la asignación del tiempo y los recursos y control en el cumplimiento de las actividades.

Definiciones:

- WBS: Herramienta clave en la gerencia de proyectos que consiste en un agrupamiento orientado a entregables de los componentes del proyecto que organiza y define el alcance total del proyecto.
- WBS DICCIONARIO: diseñado para controlar que trabajo se ha hecho y cuando de manera que se prevengan desviaciones en el alcance y se incremente el entendimiento de algunas tareas.
- Circular 0170: Formulario Único de Calificación de Usuario de Zona Franca Permanente.

- Análisis de vulnerabilidad: Capítulo del Plan de Emergencia en el cual se Identifican las posibles situaciones de siniestros y sus variaciones. .
- Interdependencias: Actividades que para su realización están relacionadas directamente con una o más actividades respectivamente.
- Paquete de trabajo: Esta conformado por las actividades y la WBS diccionario.
- Cadena de Suministro Red de instalaciones y medios de distribución que tiene por función la obtención de un servicio determinado para los clientes.

5.2 DECLARACIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO (PROJECT SCOPE STATEMENT)

Para realizar el Sistema Integrado de Seguridad de ROLOG S.A. es necesario realizar una serie de actividades que se encuentran referenciadas en los paquetes de trabajo de la WBS, los cuales tienen como resultados los siguientes entregables:

- Carpeta que contenga Matriz en la cual se evidencie el Diagnóstico de ROLOG S.A.
- Una carpeta para cada proveedor y cliente que tenga la empresa que contenga cada uno de los documentos legales renovables actualizados, como los documentos legales no renovables.
- Una carpeta con la documentación legal de la empresa actualizada.
- Documento que contenga el Plan de Emergencia de ROLOG S.A.
- Mapa de Áreas Sensibles.

- Áreas críticas y Ruta de Evacuación debidamente señalizadas de acuerdo con el Mapa de Áreas Sensibles.
- Acta de Planeación y Ejecución de Simulacro de Emergencia.
- Carpeta de Hojas de vida de cada uno de los empleados con Afiliaciones a EPS, ARP, Fondo de Pensiones y Actas de Visitas Domiciliarias.
- Archivo virtual con cada uno de los perfiles de cargo de los colaboradores de la empresa.
- Formato de Evaluación de cada uno de los perfiles de Cargo.
- Documento en el cual se especifiquen los cargos críticos dentro de la empresa.
- Acta de Visita domiciliaria anuales a los colaboradores que ocupen cargos crítico archivadas en las hojas de vida
- Archivo Virtual con las fotografías de todos los trabajadores de la empresa.
- Carpeta con registro de huellas dactilares y firmas de todos los trabajadores de ROLOG S.A
- Carpeta que contenga Actas de Entrega de Llaves (existirán tantas actas como llaves en la empresa) y Matriz de Control de Llaves
- Carpeta que contenga Actas de Entrega de sellos (existirán tantas actas como sellos en la empresa) y Matriz de Control de Firmas y Sellos.
- Documento en el que se enuncie la misión de la empresa.
- Documento en el que se enuncie la visión de la empresa
- Documento en el que se enuncie la visión
- Documento que contenga la Política de Calidad y Seguridad.
- Documento que contiene los Objetivos de calidad y Seguridad.
- Documento que contenga las caracterizaciones del proceso Traslado de la y Manejo de la Carga y procedimientos
- Documento que contenga las caracterizaciones del proceso Entrega de Mercancía y procedimientos.
- Documento que contenga la caracterización del proceso de Planificación

- Documento que contenga la caracterización del proceso de Gestión de la Mejora.
- Documento que contenga la caracterización del proceso de Facturación y Cartera
- Documento que contenga la caracterización del proceso de Administrativo.
- Documento que contenga la caracterización del proceso de Comercial.
- Documento que contenga la caracterización del proceso de Jurídico
- Documento que contenga la caracterización del proceso de Planificación
- Formato de Registro de Asistencia a Capacitación de Amenazas terroristas y contrabandista en cada punto de la Cadena de Suministro
- Formato de Registro de Asistencia a Capacitación de Amenazas terroristas por envío y recibo de correos.
- Formato de Registro de Asistencia a Capacitación de Integridad de la carga, reconocer conspiraciones internas y proteger controles de acceso

Los hitos del Cronograma son:

- Inicio.
- Project Management Plan Terminado.
- Diagnostico terminado
- Actividades Terminadas
- Direccionamiento Estratégico Terminado
- Finalización de Capacitaciones
- Finalización del Proyecto.

Los Criterios de Aceptación del Producto.

Con el Sistema de Gestión de Seguridad se debe garantizar el cumplimiento a todos los estándares de la Norma BASC Versión 3-2008, con el fin de que se obtenga la certificación con la norma de manera que se cumpla con lo solicitado por el Sponsor (Gerente de ROLOG S.A.)

La Organización inicial del Proyecto, estará conformada por las siguientes personas:

- Gerente del Proyecto.
- Asesor de Sistemas de Gestión
- Asesor Técnico BASC.
- Comunicador
- Asesor Técnico de Calidad
- Asistente Administrativo

5.3 ESTRUCTURA WBS DEL PROYECTO (WORK BREAKDOWN STRUCTURE)

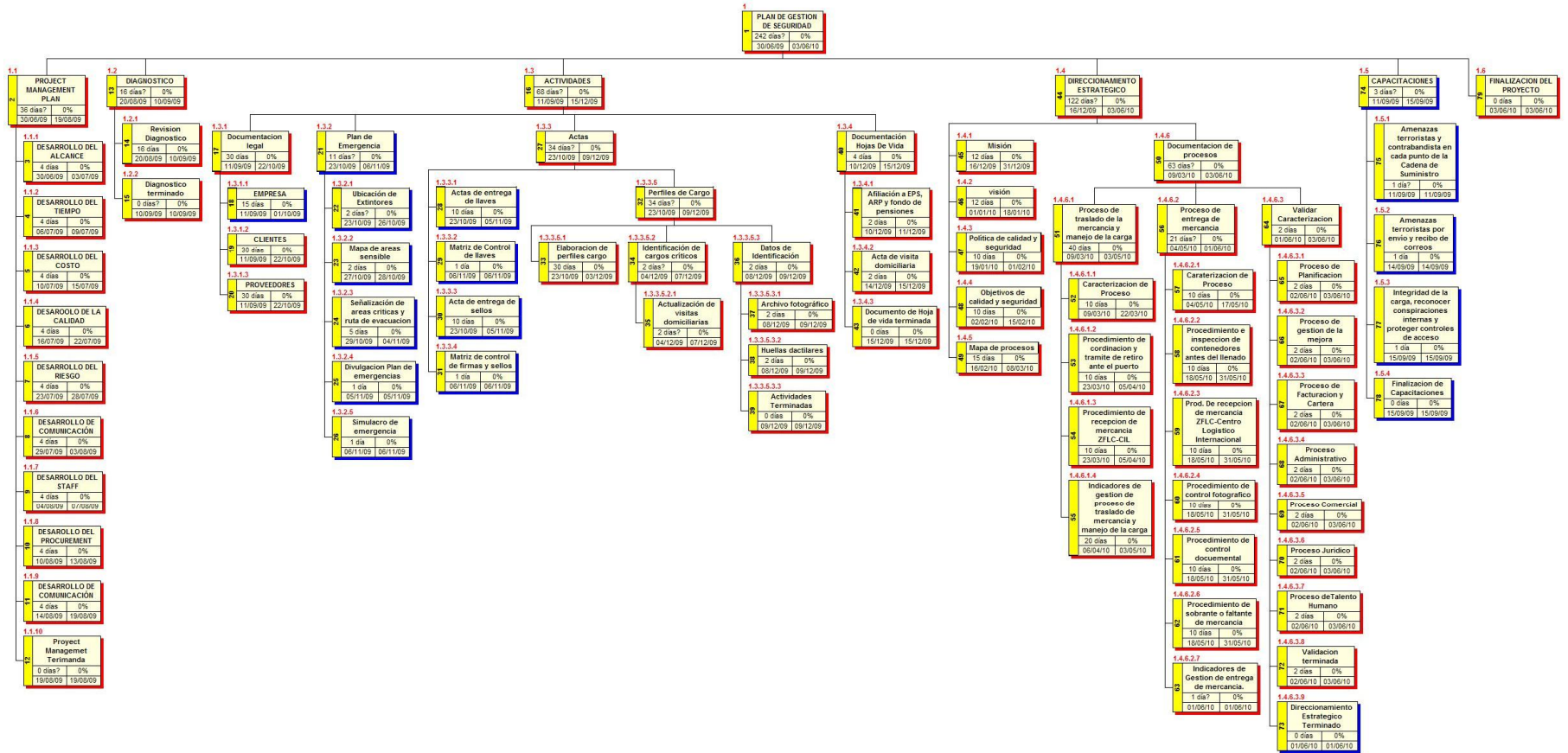


Figura 2. Estructura de la WBS.

5.4.DICCIONARIO DE LA WBS (WBS Diccionario)

Cuadro 3. Diccionario de la WBS.

WBS DICCIONARIO		
Work Package Diagnóstico.		
Responsable: Asesor Técnico BASC, Asesor Técnico Calidad.		
Descripción de paquete de trabajo: Se realizará un diagnóstico con el fin de verificar a cuales de los estándares de la norma BASC Versión 3-2008 se le está dando cumplimiento y determinar las actividades necesarias a realizar para que se evidencie el estricto cumplimiento de la totalidad de los estándares.		
Criterios de Aceptación: <ul style="list-style-type: none"> • El diagnóstico debe ser una matriz en la cual se contemplen todos los estándares de la norma BASC Versión 3-2008 y la situación actual de ROLOG y las actividades pendientes a realizar. 		
Entregables: Carpeta que contenga: <ul style="list-style-type: none"> • Matriz en la cual se evidencie el Diagnóstico de ROLOG S.A. 		
Duración: 16 días.		
Hitos: Diagnóstico Terminado.		
Fecha de finalización: 10 de Agosto de 2009		
Interdependencias Capacitaciones.	Antes: N.A. Después:	Actividades,

WBS DICCIONARIO
<p>Work Package Documentos legales.</p> <p>Responsable: Coordinador Administrativo.</p>
<p>Descripción de paquete de trabajo:</p> <p>Son todos los documentos solicitados a los proveedores y clientes de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Selección de Proveedores y con la Circular 0170, dichos documentos se dividen en Legales Renovables y no renovables. De igual forma se contemplan los documentos exigidos legalmente para que la empresa este constituida, tales como, Cámara de Comercio, RUT, Formulario Único de Calificación de Usuario de Zona Franca Permanente.</p>
<p>Criterios de Aceptación:</p> <p>En los documentos legales renovables deberán estar contemplados el Contrato, Cámara de Comercio, RUT, Póliza de Responsabilidad Civil, Balance General, Estado de Perdidas y Ganancias, Criterios de Evaluación de cada uno de los proveedores y clientes que tiene la empresa en la actualidad.</p> <p>En los documentos legales no renovables deberán estar contemplados el Acuerdo de Control y Seguridad BASC, Criterios de Selección, Referencias Comerciales, Certificación BASC de todos los proveedores y clientes que tiene la empresa en la actualidad.</p>
<p>Entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una carpeta para cada proveedor y cliente que tenga la empresa que contenga cada uno de los documentos legales renovables actualizados, como los documentos legales no renovables. • Una carpeta con la documentación legal de la empresa actualizada. •
<p>Duración: 30 días.</p>
<p>Hitos: Actividades Terminadas</p>

Fecha de finalización: 22 de Octubre de 2009.	
Interdependencias	Antes: Revisión del Diagnóstico Después: Plan de Emergencia, Actas, Perfiles de Cargo.

WBS DICCIONARIO
Work Package Activades
Actividad Plan de Emergencia
Responsable: Coordinador Administrativo, Asesor Técnico en Calidad.
Descripción de paquete de trabajo: Desarrollo de un Plan que contiene un análisis de vulnerabilidad, con los cuadros de calificación, plan de evacuación, prácticas y simulacros, plan de divulgación, identificación y señalización de áreas críticas y sistemas de comunicación necesarios para la prevención, atención y control de situaciones de emergencia que se puedan presentar en las Instalaciones de ROLOG S.A. que afecten su recurso humano y material.
Criterios de Aceptación: <ul style="list-style-type: none"> • El Plan de Emergencia es un documento en el cual se identifican las debilidades internas, externas y naturales de ROLOG S.A. y se especifican los procedimientos operativos normalizados para cada situación de emergencia. • El Mapa de Áreas Sensibles es un plano de la empresa ROLOG S.A. en el cual se identifican las Zonas Restringidas, Comunes • Señalización de áreas críticas con avisos pertinentes de acuerdo al peligro detectado en el Análisis de Vulnerabilidad del Plan de Emergencia. • Documento donde se describan detalladamente las actividades

realizadas en el Simulacro de Emergencia y las acciones a desarrollar a partir de este.	
Entregables:	
<ul style="list-style-type: none"> • Documento que contenga el Plan de Emergencia de ROLOG S.A. • Mapa de Áreas Sensibles. • Áreas críticas y Ruta de Evacuación debidamente señalizadas de acuerdo con el Mapa de Áreas Sensibles. • Acta de Planeación y Ejecución de Simulacro de Emergencia. 	
Duración: 11 días	
Hitos: Actividades Terminadas.	
Fecha de finalización: 06 de Noviembre de 2009.	
Interdependencias	Antes: Documentos Legales. Después: N.A.

WBS DICCIONARIO
Work Package Actividades
Actividad Actas
Responsable: Coordinador Administrativo, Asesor Técnico Calidad.
Descripción de paquete de trabajo:
En las Actas se incluyen los formatos en los cuales se registran la entrega de las llaves y los sellos, los cuales son Actas de Entrega de Sellos, Acta de Entrega de Llaves y Matriz de Control de Llaves.
Criterios de Aceptación:
<ul style="list-style-type: none"> • En la Matriz de Control de Llaves se diligencian todas las llaves que existen en la empresa, su correspondiente ubicación y las personas responsables de las mismas. • El Acta de Entrega de Llaves es un formato en el cual se diligencia la fecha de entrega, y la persona responsable de la llave. • En el Formato Acta de Entrega de Sellos se diligencia la fecha en la

cual se realizó la entrega y la persona responsable del mismo.

- Los perfiles de cargo se deben describir las actividades que realizan los colaboradores y las destrezas y conocimientos que deben poseer de acuerdo a las mismas.
- Los colaboradores que ocupen cargos críticos deben tener en las hojas de vida el Formato Acta de Visita Domiciliaria diligenciado.
- Las huellas dactilares se registran en el Formato indicado y se almacenan en una carpeta.
- Deben ser fotografías que enfoquen el rostro de los colaboradores, estas se toman en el momento en que ingresen los colaboradores y almacenan en carpetas virtualmente.

Entregables:

- Carpeta que contenga Actas de Entrega de Llaves (existirán tantas actas como llaves en la empresa) y Matriz de Control de Llaves
- Carpeta que contenga Actas de Entrega de sellos (existirán tantas actas como sellos en la empresa) y Matriz de Control de Firmas y Sellos
- Archivo virtual con cada uno de los perfiles de cargo de los colaboradores de la empresa.
- Formato de Evaluación de cada uno de los perfiles de Cargo.
- Documento en el cual se especifiquen los cargos críticos dentro de la empresa.
- Acta de Visita domiciliaria anuales a los colaboradores que ocupen cargos crítico archivadas en las hojas de vida
- Archivo Virtual con las fotografías de todos los trabajadores de la empresa.
- Carpeta con registro de huellas dactilares y firmas de todos los trabajadores de ROLOG S.A

Duración: 34 días

Hitos: Actividades Terminadas.	
Fecha de finalización: 09 de Diciembre de 2009	
Interdependencias:	Antes: Documentos Legales. Después: Documentación de Hojas de Vida.

WBS DICCIONARIO
<p>Work Package: Actividades</p> <p>Actividad Documentación Hojas de Vida.</p> <p>Responsable: Coordinador Administrativo.</p>
<p>Descripción de paquete de trabajo:</p> <p>Se debe verificar en las hojas de vida de todos los colaboradores de ROLOG S.A. la documentación que se encuentra establecida en el Proceso de Talento Humano.</p>
<p>Criterios de Aceptación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las hojas de vida deben tener los siguientes documentos: • Afiliaciones a EPS, ARP y Fondo de Pensiones. • Acta de Visita Domiciliaria Actualizada. • Fotocopia de la Cédula. • Pasado Judicial Actualizado • Fotocopia del Diploma de Bachiller.
<p>Entregables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpeta de Hojas de vida inspeccionadas e informe de documentación faltante (en caso que exista)
Duración: 4 días
Hitos: Documentos de Hojas de Vida Terminados
Fecha de finalización: 15 de Noviembre de 2009.

Interdependencias :

Antes: Actas

Después: N.A.

WBS DICCIONARIO

Work Package Direccionamiento Estratégico

Responsable: Asesor Técnico en Calidad.

Descripción de paquete de trabajo:

El direccionamiento estratégico consiste en la conformación organizacional de elementos que establecen el marco de referencia que orienta a la empresa hacia el cumplimiento de misión alcance de visión y cumplimiento de objetivos globales, por lo tanto en este paquete de trabajo incluye la misión, visión, política y objetivos de calidad y seguridad, mapa de procesos con sus correspondientes caracterizaciones y procedimientos.

Criterios de Aceptación:

- La misión debe ser un documento en el cual se de respuesta a las siguientes preguntas quiénes somos, qué hacemos y para qué hacemos lo que hacemos
- La visión debe reflejar es la imagen que toda organización tiene respecto de si misma y de su futuro.
- Los objetivos de Calidad y Seguridad son los propósitos de la empresa por medio de los cuales se le da cumplimiento a la política.
- La política de Calidad y Seguridad debe ser un documento que contenga las directrices y lineamientos de la organización enfocados a la mejora continua mediante la sinergia de todos los asociados de negocio (clientes, proveedores y talento humano).
- Las caracterizaciones de los procesos y los procedimientos deben ser documentos en donde se incluyan todas las actividades de los procesos

incluyendo las entradas y salidas de los mismos y los responsables de la realización de cada actividad.

Entregables:

- Documento en el que se enuncie la misión de la empresa.
- Documento en el que se enuncie la visión de la empresa
- Documento en el que se enuncie la visión
- Documento que contenga la Política de Calidad y Seguridad.
- Documento que contiene los Objetivos de calidad y Seguridad.
- Documento que contenga las caracterizaciones del proceso Traslado de la y Manejo de la Carga y procedimientos
- Documento que contenga las caracterizaciones del proceso Entrega de Mercancía y procedimientos.
- Documento que contenga la caracterización del proceso de Planificación
- Documento que contenga la caracterización del proceso de Gestión de la Mejora.
- Documento que contenga la caracterización del proceso de Facturación y Cartera
- Documento que contenga la caracterización del proceso de Administrativo.
- Documento que contenga la caracterización del proceso de Comercial.
- Documento que contenga la caracterización del proceso de Jurídico
- Documento que contenga la caracterización del proceso de Planificación

Duración: 122 días

Hitos: Direccionamiento Estratégico Terminado.

Fecha de finalización: 03 de Julio de 2010.

Interdependencias

Antes: Actividades

Después: N.A.

WBS DICCIONARIO	
Work Package: Capacitaciones	
Responsable: Asesor BASC, Asesor Técnico Calidad.	
Descripción de paquete de trabajo: Este paquete de trabajo incluye capacitaciones sobre Amenazas terroristas y contrabandista en cada punto de la Cadena de Suministro, amenazas terroristas por envío y recibo de correos, integridad de la carga, reconocer conspiraciones internas y proteger controles de acceso.	
Criterios de Aceptación: Las capacitaciones deben ser solicitadas por el Asesor de Calidad a las entidades pertinentes de acuerdo a la temática a dictar.	
Entregables: <ul style="list-style-type: none"> • Formato de Registro de Asistencia a Capacitación de Amenazas terroristas y contrabandista en cada punto de la Cadena de Suministro • Formato de Registro de Asistencia a Capacitación de Amenazas terroristas por envío y recibo de correos. • Formato de Registro de Asistencia a Capacitación de Integridad de la carga, reconocer conspiraciones internas y proteger controles de accesor. 	
Duración: 3 días	
Hitos: Finalización de Capacitaciones	
Fecha de finalización: 15 de Octubre de 2010	
Interdependencias	Antes: Revisión del Diagnóstico Después: N.A.

6. PLAN DE GESTIÓN DEL TIEMPO DEL PROYECTO

SINÓPSIS

Estos procesos hacen relación a la puntualidad en la conclusión del proyecto. Se compone de los procesos de dirección de proyectos Definición de las Actividades, Establecimiento de la Secuencia de las Actividades, Estimación de Recursos de las Actividades, Estimación de la Duración de las Actividades, Desarrollo del Cronograma y Control del Cronograma.⁸

⁸Four Campus Boulevard, Newtown Square. **Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®)**. Tercera Edición. Project Management Institute: 2004.

6.1 PLAN DE GESTIÓN DEL TIEMPO (TIME MANGEMENT PLAN)

Introducción

Una vez definidas todas las actividades a realizar y sus correspondientes precedencias por medio de la WBS, es necesario establecer la fecha de inicio del proyecto y estimar la duración de cada una de las actividades que fueron definidas, esta estimación fue posible debido a información histórica que se consultó con las Analistas de Calidad de las otras empresas del grupo ROLDAN LOGISTICA que han participado en el proceso de certificación con la norma BASC, de esta manera se tendrá la fecha de finalización del proyecto y un cronograma detallado de realización de cada una de las actividades definidas.

Propósito

Se puede determinar la fecha exacta de finalización del proyecto y establecer un control en el cumplimiento de las fechas presupuestadas para los cierres de cada una de las actividades que se consideran fundamentales en el proyecto, de manera que se pueda visualizar el avance del proyecto a la fecha.

Definiciones

Hito: Los Milestones o Hitos significan eventos dentro del cronograma del proyecto los cuales no tienen duración.

BasLine: La línea de base del cronograma es el cronograma final, la cual sólo puede tener cambios con aprobaciones formales.

6.2 DEFINICION DE ACTIVIDADES

La lista de actividades incluye todas actividades del cronograma planificadas de modo que se cumplan los objetivos del proyecto.

A continuación se mostrará un listado de todas las actividades necesarias para la realización del Plan de Gestión del sistema de seguridad basado en la norma Basc, los atributos de cada uno de las actividades que se enunciara las descripciones, las actividades predecesoras y las sucesoras, e Hitos se encuentran descriptas en el diccionario de la EDT

Cuadro 4. Definición de las Actividades

EDT	DURACION	NOMBRE DE TAREA	COMIENZO	FIN	PREDECESORAS
1	242 días	PLAN DE GESTION DE SEGURIDAD	30 de Junio de 2009	3 de Junio de 2010	
1.1	36 días	PROJECT MANAGEMENT PLAN	30 de Junio de 2009	19 de Agosto de 2009	
1.1.1	4 días	DESARROLLO DEL ALCANCE	30 de Junio de 2009	3 de Julio de 2009	
1.1.2	4 días	DESARROLLO DEL TIEMPO	6 de Julio de 2009	9 de Julio de 2009	3
1.1.3	4 días	DESARROLLO DEL COSTO	10 de Julio de 2009	15 de Julio de 2009	4
1.1.4	4 días	DESARROLO DE LA CALIDAD	16 de Julio de 2009	22 de Julio de 2009	5
1.1.5	4 días	DESARROLLO DEL RIESGO	23 de Julio de 2009	28 de Julio de 2009	6
1.1.6	4 días	DESARROLLO DE COMUNICACIÓN	29 de Julio de 2009	3 de Agosto de 2009	7
1.1.7	4 días	DESARROLLO DEL STAFF	4 de Agosto de	7 de Agosto de	8

			2009	2009	
1.1.8	4 días	DESARROLLO DEL PROCUREMENT	10 de Agosto de 2009	13 de Agosto de 2009	9
1.1.9	4 días	DESARROLLO DE COMUNICACIÓN	14 de Agosto de 2009	19 de Agosto de 2009	10
1.1.10	0 días	Proyect Managemet Terminada	19 de Agosto de 2009	19 de Agosto de 2009	11
1.2	16 días	DIAGNOSTICO	20 de Agosto de 2009	10 de Septiembre de 2009	2
1.2.1	16 días	Revisión Diagnostico	20 de Agosto de 2009	10 de Septiembre de 2009	
1.2.2	0 días	Diagnostico terminado	10 de Septiembre de 2009	10 de Septiembre de 2009	14
1.3	68 días	ACTIVIDADES	11 de Septiembre de 2009	15 de Diciembre de 2009	13
1.3.1	30 días	Documentación legal	11 de Septiembre de	22 de Octubre de 2009	14

			2009		
1.3.1.1	15 días	EMPRESA	11 de Septiembre de 2009	1 de Octubre de 2009	
1.3.1.2	30 días	CLIENTES	11 de Septiembre de 2009	22 de Octubre de 2009	
1.3.1.3	30 días	PROVEEDORES	11 de Septiembre de 2009	22 de Octubre de 2009	
1.3.2	11 días	Plan de Emergencia	23 de Octubre de 2009	6 de Noviembre de 2009	17
1.3.2.1	2 días	Ubicación de Extintores	23 de Octubre de 2009	26 de Octubre de 2009	
1.3.2.2	2 días	Mapa de areas sensible	27 de Octubre de 2009	28 de Octubre de 2009	22
1.3.2.3	5 días	Señalización de áreas criticas y ruta de evacuación	29 de Octubre de 2009	4 de Noviembre de 2009	23
1.3.2.4	1 día	Divulgación Plan de emergencias	5 de Noviembre de	5 de Noviembre de	24

			2009	2009	
1.3.2.5	1 día	Simulacro de emergencia	6 de Noviembre de 2009	6 de Noviembre de 2009	25
1.3.3	34 días	Actas	23 de Octubre de 2009	9 de Diciembre de 2009	17
1.3.3.1	10 días	Actas de entrega de llaves	23 de Octubre de 2009	5 de Noviembre de 2009	
1.3.3.2	1 día	Matriz de Control de llaves	6 de Noviembre de 2009	6 de Noviembre de 2009	28
1.3.3.3	10 días	Acta de entrega de sellos	23 de Octubre de 2009	5 de Noviembre de 2009	
1.3.3.4	1 día	Matriz de control de firmas y sellos	6 de Noviembre de 2009	6 de Noviembre de 2009	30
1.3.3.5	34 días	Perfiles de Cargo	23 de Octubre de 2009	9 de Diciembre de 2009	17
1.3.3.5.1	30 días	Elaboración de perfiles cargo	23 de Octubre	3 de Diciembre	

			de 2009	de 2009	
1.3.3.5.2	2 días	Identificación de cargos críticos	4 de Diciembre de 2009	7 de Diciembre de 2009	33
1.3.3.5.2.1	2 días	Actualización de visitas domiciliarias	4 de Diciembre de 2009	7 de Diciembre de 2009	
1.3.3.5.3	2 días	Datos de Identificación	8 de Diciembre de 2009	9 de Diciembre de 2009	34
1.3.3.5.3.1	2 días	Archivo fotográfico	8 de Diciembre de 2009	9 de Diciembre de 2009	
1.3.3.5.3.2	2 días	Huellas dactilares	8 de Diciembre de 2009	9 de Diciembre de 2009	
1.3.3.5.3.3	0 días	Actividades Terminadas	9 de Diciembre de 2009	9 de Diciembre de 2009	37,38
1.3.4	4 días	Documentación Hojas De Vida	10 de Diciembre de 2009	15 de Diciembre de 2009	27
1.3.4.1	2 días	Afiliación a EPS, ARP y fondo de pensiones	10 de Diciembre de 2009	11 de Diciembre de 2009	
1.3.4.2	2 días	Acta de visita domiciliaria	14 de Diciembre de 2009	15 de Diciembre de 2009	41

			2009	2009	
1.3.4.3	0 días	Documento de Hoja de vida terminada	15 de Diciembre de 2009	15 de Diciembre de 2009	42
1.4	122 días	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	16 de Diciembre de 2009	3 de Junio de 2010	16
1.4.1	12 días	Misión	16 de Diciembre de 2009	31 de Diciembre de 2009	17
1.4.2	12 días	Visión	1 de Enero de 2010	18 de Enero de 2010	45
1.4.3	10 días	Política de calidad y seguridad	19 de Enero de 2010	1 de Febrero de 2010	46
1.4.4	10 días	Objetivos de calidad y seguridad	2 de Febrero de 2010	15 de Febrero de 2010	47
1.4.5	15 días	Mapa de procesos	16 de Febrero de 2010	8 de Marzo de 2010	48
1.4.6	63 días	Documentación de procesos	9 de Marzo de 2010	3 de Junio de 2010	49

1.4.6.1	40 días	Proceso de traslado de la mercancía y manejo de la carga	9 de Marzo de 2010	3 de Mayo de 2010	
1.4.6.1.1	10 días	Caracterización de Proceso	9 de Marzo de 2010	22 de Marzo de 2010	
1.4.6.1.2	10 días	Procedimiento de coordinación y tramite de retiro ante el puerto	23 de Marzo de 2010	5 de Abril de 2010	52
1.4.6.1.3	10 días	Procedimiento de Recepción de Mercancía ZFLC-CIL	23 de Marzo de 2010	5 de Abril de 2010	52
1.4.6.1.4	20 días	Indicadores de Gestión de proceso de Traslado de Mercancía y manejo de la carga	6 de Abril de 2010	3 de Mayo de 2010	54,53
1.4.6.2	21 días	Proceso de entrega de mercancía	4 de Mayo de 2010	1 de Junio de 2010	51
1.4.6.2.1	10 días	Caracterización de Proceso	4 de Mayo de 2010	17 de Mayo de 2010	
1.4.6.2.2	10 días	Procedimiento e Inspección de contenedores antes del llenado	18 de Mayo de 2010	31 de Mayo de 2010	57
1.4.6.2.3	10 días	Procedimiento De Recepción de Mercancía ZFLC-Centro Logístico Internacional	18 de Mayo de 2010	31 de Mayo de 2010	57
1.4.6.2.4	10 días	Procedimiento de Control Fotográfico	18 de Mayo de 2010	31 de Mayo de 2010	57

1.4.6.2.5	10 días	Procedimiento de Control Documental	18 de Mayo de 2010	31 de Mayo de 2010	57
1.4.6.2.6	10 días	Procedimiento de sobrante o faltante de mercancía	18 de Mayo de 2010	31 de Mayo de 2010	57
1.4.6.2.7	1 día	Indicadores de Gestión de Entrega de Mercancía.	1 de Junio de 2010	1 de Junio de 2010	58,59,60,61,62
1.4.6.3	2 días	Validar Caracterización	1 de Junio de 2010	3 de Junio de 2010	63
1.4.6.3.1	2 días	Proceso de Planificación	2 de Junio de 2010	3 de Junio de 2010	
1.4.6.3.2	2 días	Proceso de Gestión de la mejora	2 de Junio de 2010	3 de Junio de 2010	
1.4.6.3.3	2 días	Proceso de Facturación y Cartera	2 de Junio de 2010	3 de Junio de 2010	
1.4.6.3.4	2 días	Proceso Administrativo	2 de Junio de 2010	3 de Junio de 2010	
1.4.6.3.5	2 días	Proceso Comercial	2 de Junio de 2010	3 de Junio de 2010	
1.4.6.3.6	2 días	Proceso Jurídico	2 de Junio de 2010	3 de Junio de 2010	

1.4.6.3.7	2 días	Proceso de Talento Humano	2 de Junio de 2010	3 de Junio de 2010	
1.4.6.3.8	2 días	Validación terminada	2 de Junio de 2010	3 de Junio de 2010	
1.4.6.3.9	0 días	Direccionamiento Estratégico Terminado	1 de Junio de 2010	1 de Junio de 2010	
1.5	3 días	CAPACITACIONES	11 de Septiembre de 2009	15 de Septiembre de 2009	13
1.5.1	1 día	Amenazas terroristas y contrabandista en cada punto de la Cadena de Suministro	11 de Septiembre de 2009	11 de Septiembre de 2009	14
1.5.2	1 día	Amenazas terroristas por envío y recibo de correos	14 de Septiembre de 2009	14 de Septiembre de 2009	75
1.5.3	1 día	Integridad de la carga, reconocer conspiraciones internas y proteger controles de acceso	15 de Septiembre de 2009	15 de Septiembre de 2009	76
1.5.4	0 días	Finalización de Capacitaciones	15 de Septiembre de 2009	15 de Septiembre de 2009	77

1.6	0 días	FINALIZACION DEL PROYECTO	3 de Junio de 2010	3 de Junio de 2010	21,50,77,27,49,32,33
-----	--------	---------------------------	-----------------------	-----------------------	----------------------

6.3 ESTABLECIMIENTO DE LA SECUENCIAS DE ACTIVIDADES.

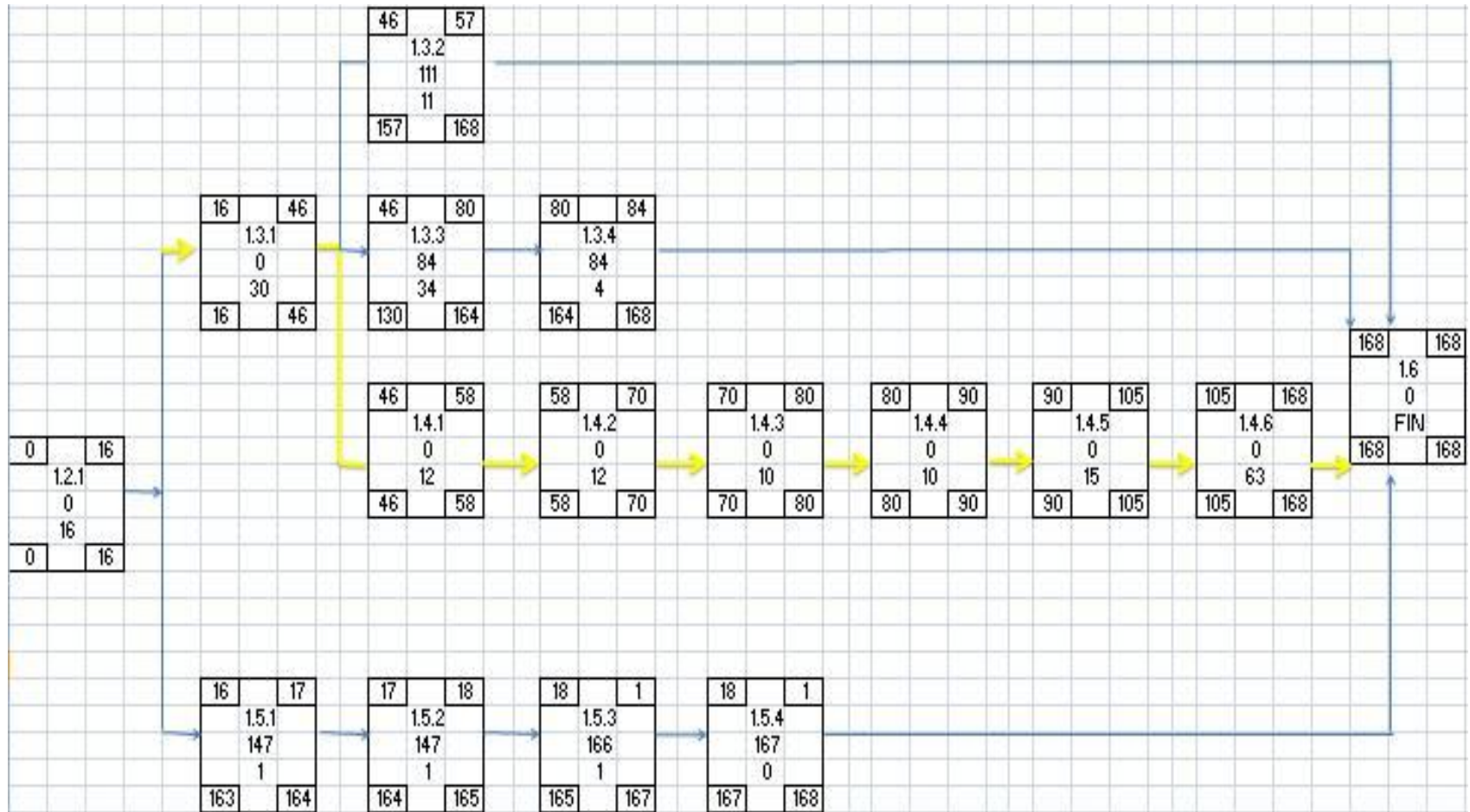
Se identificaron las actividades que hacen parte del proyecto, relacionado las actividades predecesoras con sus respectivos tiempos de duración utilizando el método de diagramación por precedencia, la relación de precedencia utilizada fue de Inicio a fin, para la ilustración de la ruta crítica del proyecto, que nos muestra las actividades claves en el cual se deben concentrar la mayor parte de los esfuerzos.

Cuadro 5. Secuencia de actividades.

NUMEROS DE ACTIVIDADES	CODIFICACION ACTIVIDADES	CODIFICACION PRECEDENCIA	TIEMPO	ACTIVIDADES
1	1.2.1		16	Revisión Diagnostico
2	1.3.1	1.2.1	30	Documentación legal
3	1.3.2	1.2.1	11	Plan de Emergencia
4	1.3.4	1.2.1	2	Documentación Hojas de Vida
5	1.3.5	1.2.1	32	Perfiles de cargo
6	1.4.1	1.2.1	12	Misión
7	1.4.2	1.4.1	12	Visión
8	1.4.3	1.4.2	10	Política de Calidad y

				Seguridad
9	1.4.4	1.4.3	10	Objetivos de Calidad y Seguridad
10	1.4.6	1.4.4	15	Documentación de procesos
11	1.3.3	1.2.1	11	Actas
12	1.5.1	1.2.1	1	Amenazas Terrorista y Contrabandistas en cada punto de la cadena de suministro
13	1.5.2	1.5.1	1	Amenazas terroristas por envío y recibo de correos
14	1.5.3	1.5.2	1	Integridad, de la carga, reconocer conspiraciones internas y proteger controles de acceso
15	1.6	1.5.3,1.4.6,1.3.3,1.3.2,1.3.4,1.3.5	75	Finalización del proyecto

Figura 3. Ruta Crítica



6.4. ESTIMACION DE LOS RECURSOS

Para determinar los recursos utilizados en cada una de las actividades identificadas el criterio utilizado fue el juicio de expertos, específicamente de las Analistas de Calidad de las otras empresas del grupo Roldán Logística, quienes había implementado Sistema de Gestión de Seguridad con base en la Norma BASC para las demás empresas del grupo Roldan.

Cuadro 6. Estimación de los recursos

ACTIVIDADES	RECURSOS ASIGNADOS
Documentación Legal	Mensajero Asesor técnico en sistema de gestión Coordinador Administrativo
Plan de Emergencia	Asesor Técnico en calidad ,Ingeniero Civil, Asesor técnico en sistema de gestión
Actas	Coordinador Administrativo, Asesor Técnico en calidad, Asesor técnico en sistema de gestión
Documentación Hojas de Vida	Coordinador Administrativo, Asesor técnico en sistema de gestión, Visitadores
Misión	Asesor Técnico en calidad, Asesor técnico en sistema de gestión

Visión	Asesor Técnico en calidad, Asesor técnico en sistema de gestión
Política de Calidad y Seguridad	Asesor Técnico en calidad, Asesor técnico en sistema de gestión
Objetivos de Calidad y Seguridad	Asesor Técnico en calidad, Asesor técnico en sistema de gestión
Mapa de Procesos	Asesor Técnico en calidad, Asesor técnico en sistema de gestión
Documentación de procesos	Asesor Técnico en calidad, Asesor técnico en sistema de gestión
Amenazas terroristas y contrabandistas en cada cadena de suministro.	Asesor técnico BASC, Asesor Técnico en calidad
Integridad de la carga, reconocer conspiración internos y proteger controles de acceso	Asesor técnico BASC, Asesor Técnico en calidad
Amenazas terrorista por envío y recibo de correos	Asesor técnico BASC, Asesor Técnico en calidad

6.5 ESTIMACION DE LA DURACION DE LA ACTIVIDADES.

Para estimar la duración de cada una de las actividades se utilizó la información histórica suministrada por las Analistas de Calidad y Seguridad de las empresas del grupo Roldán Logística. .

Cuadro 7. Estimación de la duración de las actividades

ACTIVIDADES	DURACION DE LA ACTIVIDADES/DIAS
Documentación Legal	30
Plan de Emergencia	11
Actas	34
Documentación Hojas de Vida	4
Misión	12
Visión	12
Política de Calidad y Seguridad	10
Objetivos de Calidad y Seguridad	10
Mapa de Procesos	15
Documentación de procesos	63
Amenazas terroristas y contrabandistas en cada cadena de suministro.	1
Integridad de la carga, reconocer conspiración internos y proteger controles de acceso	1
Amenazas terrorista por envió y recibo de correos	1

6.6 CRONOGRAMA DETALLADO DEL PROYECTO

Para el desarrollo del proyecto se realizó un Cronograma inicial, en el cual se aprecian las fechas de inicio y finalización del proyecto y se ilustra en la ruta crítica.

7. PLAN DE GESTION DEL COSTO DEL PROYECTO

SINÓPSIS

Describe los procesos involucrados en la planificación, estimación, presupuesto y control de costes de forma que el proyecto se complete dentro del presupuesto aprobado. Se compone de los procesos de dirección de proyectos Estimación de Costes, Preparación del Presupuesto de Costes y Control de Costes.⁹

⁹Four Campus Boulevard, Newtown Square. **Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®)**. Tercera Edición. Project Management Institute: 2004.

7.1 PLAN DE GESTIÓN DE LOS COSTOS (COST MANAGEMENT PLAN)

Introducción

Habiendo asignado los recursos a cada uno de las actividades a realizar y los materiales a adquirir se obtendrá un presupuesto final del proyecto, el cual nos indicara el capital requerido para poder implementar con éxito el Sistema de Gestión de Seguridad con base en la Norma BASC Versión 3:2008 en la empresa ROLOG S.A.

Propósito

Estimar los costos asociados a las actividades necesarias para dar cumplimiento a todos los estándares de la Norma BASC Versión 3-2008, con el fin de verificar que se cuenten con todos los recursos necesarios antes de iniciar el proyecto.

Definiciones

Cost Management Process: Incluye todos los procesos involucrados para la realización de la planificación, estimación, preparación del presupuesto y control de costos.

7.2 ESTIMACION DE LOS COSTOS

Una vez determinados los recursos que se utilizarán para realizar cada una de las actividades se consultó con las Analistas de Calidad y Seguridad de las empresas del grupo Roldán que han implementado Sistemas de Gestión de Seguridad en las demás empresas del grupo Roldán, que cuentan con la experiencia necesaria para realizar un estimado del salario de los recursos a utilizar determinando los costos por analogía.

Para los equipos que utilizarán se solicitaron cotizaciones con las empresas proveedoras de los servicios determinando las de tarifas de costos por recursos.

7.3 PRESUPUESTO DE LOS COSTOS

Cuadro 8. Análisis de Precios Unitarios.

ANALISIS DE PRECIOS UNITARIOS								Fecha: 01/05/2009	
CAPITULO 2									
ITEM		2	DOCUMENTACION LEGAL						
III. MANO DE OBRA									
Trabajador		Jornal	No personas	Jornal total	Días Trabajados	Valor Unitario			
Mensajero		40.000,00	1,00	40.000,00	30	1.200.000			
Asesor Técnico en Sistema de Gestión		60.000,00	1,00	60.000,00	30	1.800.000,00			
Unidad:		Global					Sub Total	-	3.000.000,00
					Total Costo Directo			3.000.000,00	

CAPITULO 3						
ITEM	3	PLAN DE EMERGENCIA				
II. MATERIALES						
Descripción	Unidad	Precio Unitario	Cantidad	Valor Unitario		
Extintor Multipropósito	UNID	180.000,00	12,00	2.160.000,00		
Extintor SOLKAFLAM	UNID	300.000,00	3,00	900.000,00		
Extintor CO2	UNID	350.000,00	2,00	700.000,00		
Extintor agua a Presión	UNID	180.000,00	6,00	1.080.000,00		
Avisos en Acrílico 20 x 20	UNID	3.600,00	70,00	252.000,00		
Avisos en Acrílico 30 X 30	UNID	12.600,00	70,00	882.000,00		
				Sub -Total	5.974.000,00	
III. MANO DE OBRA						
Trabajador	Jornal	No personas	Jornal total	Dias Trabajados	Valor Unitario	
Ingeniero Civil	120.000,00	1,00	120.000,00	11	1.320.000,00	
Asesor Técnico en Calidad	60.000,00	1,00	600.000,00	11	660.000,00	
Asesor Técnico en Sistema de Gestión	60.000,00	1,00	60.000,00	11	660.000,00	
					Sub -Total	
Unidad:	Global			Total Costo Directo	2.640.000,00	

CAPITULO 4						
ITEM	4	ACTAS				
II. MATERIALES						
Descripción	Unidad	Precio Unitario	Cantidad	Valor Unitario		
Llavero	Unid	100,00	100,00	10.000,00		
				Sub -Total	10.000,00	
IV. MANO DE OBRA						
Trabajador	Jornal	No personas	Jornal total	Días Trabajados	Valor Unitario	
Asesor Técnico en Calidad	60.000,00	1,00	60.000,00	34	2.040.000,00	
Asesor Técnica en Sistema de Gestión	60.000,00	1,00	60.000,00	34	2.040.000,00	
					Sub -Total	
Unidad:	Global			Total Costo Directo		4.080.000,00
CAPITULO 5						
ITEM	5	DOCUMENTACION HOJAS DE VIDA				
IV. MANO DE OBRA						
Trabajador	Jornal	No personas	Jornal total	Rendimiento	Valor Unitario	
Visitadores	80.000,00	1,00	80.000,00	4	320.000,00	
Asesor Técnico en Sistema de Gestión	60.000,00	1,00	60.000,00	4	240.000,00	
					Sub -Total	
Unidad:	Global			Total Costo Directo		560.000,00

CAPITULO 6						
ITEM	6	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO				
IV. MANO DE OBRA						
Trabajador	Jornal	No personas	Jornal total	Rendimiento	Valor Unitario	
					7.320.000,00	
Asesor Técnico en Calidad	60.000,00	1,00	60.000,00	122		
Asesor Técnico en Sistema de Gestión	60.000,00	1,00	60.000,00	122	7.320.000,00	
					Sub -Total	
Unidad:	Global				Total Costo Directo	14.640.000,00

CAPITULO 7						
ITEM	7	CAPACITACIONES				
IV. MANO DE OBRA						
Trabajador	Jornal	No personas	Jornal total	Rendimiento	Valor Unitario	
Asesor Técnico BASC	100.000,00	5,00	500.000,00	1	500.000,00	
Asesor Técnico en Calidad	60.000,00	1,00	60.000,00	1	60.000,00	
Unidad:	Global				Sub -Total	
					Total Costo Directo	560.000,00

Cuadro 9. Presupuesto de la Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad con base en la Norma BASC Versión 3:2008 en la empresa ROLOG S.A.

PRESUPUESTO GESTION DE SEGURIDAD									
1. DIAGNOSTICO									
ITEM		UNIDAD	CANTIDAD	Materiales	M. de Obra	Total	Materiales	M. de Obra	Total
1,1 PERSONAL									
1,1,1	Asesor Tecnico en Calidad	DIA	16,0		\$ 60.000	\$ 60.000		\$ 960.000	\$ 960.000
1,1,2	Asesor Tecnico en BASC	DIA	16,0		\$ 60.000	\$ 60.000		\$ 960.000	\$ 960.000
1,1,3	Asesor Tecnico en Sistema de Gestion	DIA	16,0		\$ 60.000	\$ 60.000		\$ 960.000	\$ 960.000
Subtotal Personal									\$ 2.880.000
2 OTROS COSTOS									
Subtotal Otros Costos									
TOTAL COSTOS DIRECTOS DIAGNOSTICO								\$ 2.880.000	\$ 2.880.000
ITEM		UNIDAD	CANTIDAD	Materiales	M. de Obra	Total	Materiales	M. de Obra	Total
1 DIAGNOSTICO		Glb	1		\$ 2.880.000	\$ 2.880.000		\$ 2.880.000	\$ 2.880.000
2 DOCUMENTACION LEGAL		Glb	1		\$ 3.000.000	\$ 3.000.000		\$ 3.000.000	\$ 3.000.000
3 PLAN DE EMERGENCIA		Glb	1	\$ 5.974.000	\$ 2.640.000	\$ 8.614.000	\$ 5.974.000	\$ 2.640.000	\$ 8.614.000
4 ACTAS		Glb	1	\$ 10.000	\$ 4.080.000	\$ 4.090.000	\$ 10.000	\$ 4.080.000	\$ 4.090.000
5 DOCUMENTACION HOJAS DE VIDA		Glb	1		\$ 560.000	\$ 560.000		\$ 560.000	\$ 560.000
6 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Glb	1		\$ 14.640.000	\$ 14.640.000		\$ 14.640.000	\$ 14.640.000
7 CAPACITACIONES		Glb	1		\$ 560.000	\$ 560.000		\$ 560.000	\$ 560.000
SUBTOTAL				\$ 5.984.000	\$ 28.360.000	\$ 34.344.000	\$ 5.984.000	\$ 28.360.000	\$ 34.344.000
8. ENTREGA DEL PROYECTO									
8,1 AUDITORIA EXTERNA		Glb	1		\$ 5.000.000	\$ 5.000.000		\$ 5.000.000	\$ 5.000.000
SUBTOTAL								\$ 5.000.000	\$ 5.000.000
TOTAL COSTOS DIRECTOS DE IMPLEMENTACION				\$ 5.984.000	\$ 33.360.000	\$ 39.344.000	\$ 5.984.000	\$ 33.360.000	\$ 39.344.000
ADMINISTRACION:		124,54%							\$ 49.000.000
IMPREVISTOS:		2,00%							\$ 786.880
UTILIDAD:		7,00%							\$ 2.754.080
TOTAL AIU		133,54%							\$ 52.540.960
VALOR TOTAL DEL PROYECTO									\$ 91.884.960

Cuadro 10. Análisis de los Costos de Administración, Imprevistos y Utilidades.

PRESUPUESTO GESTION DE SEGURIDAD					
ANALISIS DEL A.I.U.					
DESGLOCE DE LA ADMINISTRACION					
PRESUPUESTO OFICIAL					
ITEM	DESCRIPCION	VR.MES	MESES	V.PARCIAL	%
1	MANO OBRA ADMINISTRATIVA				
	COORDINADOR	\$3.000.000	10	\$30.000.000	61,22
2	MATERIALES				
	PAPELERIA	\$100.000	10	\$1.000.000	2,04
	EQUIPOS DE OFICINA	\$1.500.000	10	\$15.000.000	30,61
	INSCRIPCION	\$1.000.000	1	\$1.000.000	2,04
	CAJA MENOR	\$50.000	10	\$500.000	1,02
	COMUNICACIONES	\$150.000	10	\$1.500.000	3,06
	TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS			\$49.000.000	100,00
	COSTO DISEÑO E IMPLEMENTACION			\$ 40.499.152	
	ADMINISTRACION				120,99%
	IMPREVISTOS				2,00%
	UTILIDADES				7,00%
	Total AIU (%)				129,99%

8. PLAN DE GESTION DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

SINÓPSIS

Describe los procesos necesarios para asegurarse de que el proyecto cumpla con los objetivos por los cuales ha sido emprendido. Se compone de los procesos de dirección de proyectos Planificación de Calidad, Realizar Aseguramiento de Calidad y Realizar Control de Calidad.¹⁰

¹⁰ Four Campus Boulevard, Newtown Square. **Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®)**. Tercera Edición. Project Management Institute: 2004.

8.1 PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (QUALITY MANAGEMENT PLAN)

Introducción

Con el fin implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados en el proyecto, asegurar la efectividad del mismo, así como la satisfacción de los Stakeholders, y garantizar las mejora continua en cada una de las etapas del Diseño del Sistema de Gestión de Seguridad con base en la norma BASC Versión 3:2008 en la empresa ROLOG S.A., el proyecto será realizado bajo los lineamiento de la norma ISO 9001:2008, que se define como un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), la cual especifica la manera en que una organización opera, sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio.

En la etapa de planeación se determinaron unos objetivos de calidad con el fin de especificar lo que se quiere lograr, el cumplimiento de los objetivos se realiza teniendo en cuenta los criterios, directrices o parámetros definidos en la política de Calidad de la empresa.

Cuadro 11. Plan de Gestión de la Calidad

Nombre del Proyecto: Diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad con base en la Norma BASC Versión 3:2008 en la empresa ROLOG S.A. de la ciudad de Cartagena.
Preparado por: Jessica Sabalza, Luz Ángela Montes, María Andrea Pinzon.
Fecha de Elaboración: 29/06/09

Alcance del Proyecto:	El proyecto consiste en un documento en el cual se describirán cada una de las actividades a realizar para dar cumplimiento a todos los estándares de la norma BASC Versión 3-2008, con el fin de obtener la certificación, de manera que se alcance el objetivo de los socios y clientes de la empresa ROLOG S.A. (stakeholders).
Objetivos de calidad:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lograr la satisfacción de los clientes (stakeholders) mediante la implementación de procesos eficientes. ▪ Generar cultura de Calidad y Mejoramiento Continuo al interior del equipo de proyecto. ▪ Cero productos no conformes en la ejecución del proyecto.
Políticas de Calidad:	Garantizar la completa satisfacción de los clientes (stakeholders) mediante el cumplimiento de los objetivos de calidad a través del Sistema de Gestión de Calidad enfocado a la mejora continua, apoyados en el desarrollo del talento Humano.
CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	
ENTREGABLE: Plan de diseño del Sistema de Gestión de Seguridad con base en la Norma BASC Versión 3:2008 en la empresa ROLOG S.A.	
<p><i>Entregable:</i> Diagnóstico</p> <p><i>Norma o requisito a cumplir:</i> Matriz en la cual se relacionen todos los estándares de la Norma BASC Versión 3:2008, indicando cuales no son aplicables a la empresa evaluando como se encuentra la empresa a la fecha, las actividades pendientes a realizar, y el porcentaje de cumplimiento de la Norma en el momento de realizado el diagnóstico.</p>	

Entregable: Documentos legales.

Criterios de Aceptación : Una carpeta para cada proveedor y cliente que contenga cada uno de los documentos legales renovables actualizados, como los documentos legales no renovables, carpeta con la documentación legal actualizada y aplicable a la empresa.

Entregable :Plan de emergencia

Criterios de Aceptación: Documento que contenga el Plan de Emergencia de ROLOG S.A, Mapa de Áreas Sensibles, Mapa de Evacuación, Registro de Asistencia a divulgación del Plan de Emergencia firmado por todos los trabajadores, Acta de Planeación y Ejecución de Simulacro de Emergencia.

Entregables: Actas

Norma o requisito a cumplir: Carpeta que contenga Actas de Entregas de Llaves que existen en la empresa, Matriz de Control de Llaves en la cual se enumeren y relacionen las llaves que existen en la empresa y las personas responsables, Actas de Entrega de Sellos y Matriz de Control de firmas y sellos en la cual se relacionen todos los sellos utilizados en la empresa y las personas responsables de los mismos, así como las firmas indicando para que son utilizadas.

Entregable: Documentación Hojas de Vida

Criterios de Aceptación: Carpeta que contenga hoja de vida de todos los colaboradores de la empresa, afiliaciones a EPS, ARP, Pasado Judicial renovado, Fondo de Pensiones y Acta de Visita Domiciliaria.

Entregable :Perfiles de cargo

Criterios de Aceptación: Archivo virtual con cada uno de los Manuales de Funciones y Perfiles de cargo de los colaboradores de la empresa, formato de evaluación de cada uno de los perfiles de cargo, documento en el cual se especifiquen los cargos críticos dentro de la empresa, Acta de Visita domiciliaria anuales a los colaboradores que ocupen cargos

críticas archivadas en las hojas de vida.

Entregable: Direccionamiento Estratégico.

Norma o Requisito a Cumplir: Misión, visión, política de calidad y seguridad, objetivos de calidad y seguridad, mapa de procesos.

Entregable: Documentación de Procesos

Norma o Requisito a cumplir: Caracterización de Procesos y procedimientos que se referencian en el mapa de procesos documentados, con sus respectivos indicadores de gestión.

Entregable: Capacitaciones

Norma o Requisito a cumplir: Registro de Asistencia a Capacitaciones dictados por capacitadores que tengan dominio del tema, dichos registros deberán ser firmados por todos los trabajadores de la empresa.

En la etapa del Aseguramiento y Control de la Calidad se define los procedimientos que se tendrán en cuenta para la ejecución del proyecto según lo establecido en la Norma ISO 9001:2000 de manera que sea posible realizar la verificación del grado de cumplimiento de los procesos con los requisitos que fueron establecidos en la etapa de planeación.

- Periódicamente se realizarán reuniones con los stakeholders y el equipo de trabajo de manera que se evalúen los métodos utilizados y resultados que se han tenido a la fecha dejando Acta de las reuniones realizadas en donde se establecerán compromisos y fechas de cumplimiento de los mismos para realizar seguimiento.
- *Acciones Correctivas, Preventivas:* Se realizarán acciones correctivas o preventivas con el fin de eliminar las causas de las no conformidades potenciales o reales, estas se documentan para iniciar un proceso de investigación que permita determinar las causas de las deficiencias u oportunidades de mejora encontradas en el sistema de gestión, tales como el no cumplimiento de los objetivos de calidad, servicios no conformes, no conformidades derivadas de las auditorias o revisiones gerenciales, quejas reclamos presentados, no cumplimiento de los indicadores de gestión. Para levantar las acciones se realizará una reunión con las personas implicadas, dicha reunión será liderada por la Asesor Técnico de Sistemas de Gestión, en esta se determinarán las causas mediante lluvia de ideas para identificar el motivo y asignar las acciones a desarrollar con el respectivo responsable y fecha de ejecución, para documentar dichas acciones se utilizará el formato de Acciones Correctivas o Preventivas (VER ANEXO 1). La Asesor Técnico de Sistemas de Gestión incorporara todas las acciones levantadas en la Matriz de Control de Hallazgos (en la cual se diligencia el consecutivo de la acción, la fecha en la que se levantó, la fecha estipulada para cierre, el responsable para ejecutar el plan de acción y la fecha real de cierre) y realizará el seguimiento al cumplimiento de las acciones, con esta matriz tendrá la información necesaria para tener estadísticas sobre la

eficacia en el cierre de las acciones y el control de los servicios no conformes que se han presentado. De igual forma mensualmente se revisarán las acciones correctivas verificando si se ha cumplido con los tiempos determinados en la ejecución del plan de acción y la eficacia en el cierre, dicha tarea es función específica del Asesor Técnico Sistemas de Gestión.

- *Auditorías Internas de Gestión:* Se realizará un programa de Auditorías en las diferentes etapas del proyecto de manera que se compruebe si se está cumpliendo con la realización de las actividades en el tiempo propuesto, con los recursos presupuestados, con la calidad planeada, utilizando el canal de comunicación adecuado, para esto se designará un interventor (certificado como Auditor Interno con base en la Norma ISO 9001:2008) de manera que no tengan responsabilidad directa en las actividades auditadas y que tenga conocimiento de las actividades del proceso para garantizar la objetividad de la auditoría. El Auditor debe informar a las personas a evaluar por lo menos con una semana de anticipación, la fecha y hora de la auditoría, dicho comunicado debe realizarse por correo electrónico.

Cada auditor debe preparar con anterioridad a la auditoría la lista de verificación, después se realiza el informe de auditoría consignando los estados detectados en esta, las auditorías se realizarán con base en la Norma ISO 9001:2000

En la ejecución de la Auditoría se deben recolectar las evidencias de las actividades del sistema de gestión, a través de entrevistas, revisión de registros, observación de actividades, consignando los hallazgos en la lista de verificación como soporte del informe de auditoría.

Después de ejecutada la auditoría se debe elaborar el informe que contenga fortalezas, no conformidades y oportunidades de mejora y enviarlo a las personas auditadas, copiándole al Gerente del proyecto.

El Asesor Técnico de Sistemas de Gestión deberá realizar el seguimiento a la documentación de las acciones e implementación de los planes de acción de los hallazgos reportados

- *Control de Documentos y Registros:*

Cada documento y registro que se genere para controlar y evidenciar el cumplimiento de procesos debe ser incluido en el Listado Maestro de Documentos y Registros, estos deben ser controlados por la Asesor Técnico de Sistemas de Gestión quien tendrá bajo su responsabilidad el manejo de todos los documentos, estos deben contar con la firma de validación y aprobación al final de cada hoja, en el caso en que se controlen los documentos virtualmente, la firma de validación y aprobación se podrá reemplazar por medio de un correo electrónico, el cual quedara como soporte de la validaciones de los documentos, estos serán archivados magnéticamente y protegidos con clave de acceso que solo conocerá la persona Asesor Técnico de Sistemas de Gestión, el documento aprobado será incorporado dentro del Listado Maestro de Documentos y Registros, el cual contiene identificación (nombre del documento), Versión (número de modificaciones que ha tenido el documento), Fecha de Vigencia (fecha en que el documento o formato se publica oficialmente y se da inicio a su uso), protección (forma como se archiva el documento o registro), clasificación (forma en que se encuentra organizado el archivo del documento o registro), tiempo de retención (permanencia del documento o registro en el archivo), disposición final (que se hace con el documento o registro una vez se ha cumplido el tiempo de retención), responsable (cargo responsable de mantener el archivo del documento o registro). los documentos externos serán controlados de igual forma en el listado y se identificarán con sellos de Documento Externo con la siguiente información, Documento Externo y responsable.

Cuando se realicen modificaciones de los documentos se debe enviar un e mail con las observaciones necesarios a la Asesor Técnico de Sistemas de Gestión, quien por el mismo medio enviará el visto bueno y modificará el documento divulgándolo por correo electrónico e incluyéndolo en el Listado Maestro de

Documentos y Registros. En el momento en que se generen cambios tanto a documentos como a formatos se debe actualizar el Listado Maestro de Documentos y Registros, cada vez que se actualiza la información del Listado se debe cambiar la fecha de actualización del mismo. La Asesor Técnico de Sistemas de Gestión periódicamente confrontara las versiones vigente de los puntos versus el listado maestro.

En el momento de diligenciar los formatos se debe tener en cuenta que se debe hacer con tinta permanente, letra legible y sin dejar espacios en blanco, en caso que no aplique la información se debe trazar una línea anulando el espacio o N.A. Con el objetivo de verificar el buen manejo de todos los documentos y registros todos deberán ser validados por la persona que elabora el documento y aprobado por el Gerente del proyecto

- *Quejas y Reclamos:* Son recibidas de parte de los stakeholders, estas son copiadas directamente a la Asesor Técnico de Sistemas de Gestión , en el mismo momento en que se recibe la queja o reclamo se responderá al cliente (socios de ROLOG S.A.), como va a ser tramitada y mantener al tanto de las acciones a tomar, luego el Asesor Técnico de Sistemas de Gestión deberá liderar la reunión entre los que intervienen en el proceso con el fin de analizar las causas de la queja y reclamo determinar la solución y el responsable de la respuesta al cliente.

La trazabilidad de las quejas y reclamos deberán ser reportadas al proceso de gestión de la mejora se obtienen mediante la Matriz de Quejas y Reclamos (VER ANEXO) allí se registra la información relacionada con el tramite o respuesta correspondiente, se extrae la información para determinar si se requiere documentar acción correctiva o no, posteriormente se le deberá informar por escrito al cliente el curso que ha seguido la queja o el reclamo dentro de la empresa y las acciones que se desarrollaron ara solucionarlo , luego se verifica si el cliente quedo satisfecho con la respuesta enviada; de lo contrario se toman las observaciones hecha y se maneja como una nueva queja o reclamo lo cual indica

que el análisis realizado no encontró la causa real que originó el problema y las acciones no fueron eficaces.

- *Servicios No Conformes:* los servicios no conformes se generan por el incumplimiento de un requisito, estos son identificados mediante las quejas y reclamos y las auditorias internas, en conjunto con la persona responsable y la Asesor Técnico de Sistemas de Gestión se analizan las causas de ocurrencia, se documentará una acción correctiva que elimine la causa de la no conformidad e impida su recurrencia.

- De igual forma se realizará una reunión de Revisión por la Gerencia , en la cual participaran el equipo de desarrollo del proyecto, los recursos humanos contratados para la ejecución (Analista de Calidad y Seguridad) y los stakeholders (socios de ROLOG S.A.) en dicha reunión se presentaran como ha sido el desempeño de las etapas del proceso, si se ha cumplido con los objetivos, se analizarán los indicadores de gestión propuestos, resultados de las auditorias, las retroalimentaciones que se han presentado por los stakeholders , el estado de las acciones correctivas y preventivas realizadas y las recomendaciones de mejora teniendo en cuenta los requisitos propuestos en la norma.

9. PLAN DE GESTION DEL RIESGO DEL PROYECTO

SINÓPSIS

Describe los procesos relacionados con el desarrollo de la gestión de riesgos de un proyecto. Se compone de los procesos de dirección de proyectos Planificación de la Gestión de Riesgos, Identificación de Riesgos, Análisis Cualitativo de Riesgos, Análisis Cuantitativo de Riesgos, Planificación de la Respuesta a los Riesgos, y Seguimiento y Control de Riesgos.¹¹

¹¹ Four Campus Boulevard, Newtown Square. **Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®)**. Tercera Edición. Project Management Institute: 2004.

9.1 PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS (RISK MANAGEMENT PLAN)

Introducción

Se realizó una evaluación de los riesgos asociados a cada uno de los procesos de ROLOG S.A.. que impidieran la realización del Diseño del Sistema de Seguridad con base en los estándares BASC Versión 3:2008 en la empresa ROLOG S.A.

Propósito

Para la realización del plan de riesgos de proyecto se llevó a cabo los estudios evaluados por el PMI para garantizar la efectividad del proyecto.

Con este plan se pretende anticiparse a los posibles problemas y/o errores que se puedan presentar durante la vida del proyecto, es adelantarse a los hechos para reducir lo más posible las consecuencias negativas derivadas de que un riesgo se convierta en un problema real.

Definiciones

- **Frecuencia:** Se define como la probabilidad de cada cuanto tiempo suele suceder los riesgos.
- **Plan de Gestión de Riesgos:** Plan que organiza todas las acciones relativas a la gestión de riesgos con el fin de identificarlos y tomar medidas correctivas contra estos.
- **Probabilidad:** describe la posibilidad relativa de que ocurra un evento, toma un valor entre cero y uno
- **Riesgo:** probabilidad de que se produzca un daño determinado por causa de sucesos imprevistos

- **Impacto:** consecuencia de una acción o actividad que interactúa recíprocamente con su entorno, el impacto comprende el conjunto de efectos a largo plazo deseados o no de un proyecto o programa
- **Exposición al riesgo:** se refiere a estar en una situación donde hay un riesgo identificado.

9.2 IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS

El Asesor Técnico de Sistemas de Gestión en conjunto con el equipo del proyecto mediante una lluvia de ideas y juicios basados en la experiencia y registros se definen los riesgos asociados en el Diseño de el Sistema de Gestión de Seguridad con base en la Norma BASC Versión 3:2008 en la empresa ROLOG S.A. son:

- Incumplimiento del perfil por parte del equipo de trabajo.
- Incumplimiento con los tiempos pactados con los proveedores para la entrega.
- Ausentismo de los trabajadores de la empresa ROLOG S.A..
- Poco apoyo por parte de la Gerencia.
- Falta de recursos económicos para llevar a cabo el proyecto.
- No se cuente con la documentación de los proveedores, ni de los clientes en los tiempos solicitados
- No se evidencie receptividad y colaboración en la ejecución de las actividades por parte del personal de la empresa involucrado.
- No sé de cumplimiento con el cronograma de actividades establecido.
- Se realice mal el diagnostico de la empresa.

- Modificación constante de procedimientos debido a la falta de conocimiento por parte de los trabajadores de la empresa de los procesos y trámites a realizar en esta, debido a que es un sector nuevo en el cual se están desarrollando.
- No cumplimiento de los procedimientos y procesos establecidos por parte de los colaboradores de la empresa
- No tener el tiempo suficiente y la mercancía ya ubicada para determinar que extintores adquirir y que señalización comprar y cuales son áreas críticas.

9.3. ANALISIS DEL RIESGO

Cada riesgo identificado será analizado teniendo en cuenta la siguiente información:

9.3.1. CONSECUENCIAS.

Las consecuencias van directamente relacionadas con la de horas para la ejecución de las actividades:

Cuadro 12. Criterios Consecuencias de Riesgos.

Valor	Nivel	Afectación/suspensión
1	Insignificante	No afecta la culminación de todas las actividades
5	Grave	Puede afectar de manera significativa la culminación del proyecto.
10	Crítico	En caso de materializarse el riesgo Impedirá la realización del proyecto.

9.3.2. FRECUENCIA

Posteriormente se determinó la frecuencia, de la siguiente forma:

Cuadro 13. Criterios Frecuencias de Riesgos.

5	Constante	Ocurre en la mayoría de las circunstancias
3	Esporádico	Es posible que ocurra algunas veces
1	Improbable	Difícil que ocurra

9.4. EVALUACION DE LOS RIESGOS

Para determinar la severidad de los riesgos se definieron los siguientes criterios:

- Alto
- Moderado
- Bajo

Habiendo definido los criterios es necesario establecer una ponderación adecuada para poder identificar a que criterio corresponde cada riesgo, a continuación se explicará la metodología utilizada:

La evaluación de los riesgos surge del producto entre los valores correspondientes de las consecuencias y la frecuencia, como lo indica la siguiente matriz:

Cuadro 14. Evaluación de Riesgos

5	Constante	5	15	25
3	Esporádico	3	9	15
1	Improbable	1	3	5
		1	3	5
		Insignificante	Grave	Critico

Al resultado arrojado por cada combinación, se le asigna una ponderación, teniendo en cuenta que el riesgo más grave que podría presentarse sería constante y crítico, el cual tendrá un peso 100%, de ahí en adelante a cada uno se le asigna el porcentaje correspondiente, utilizando una regla de tres simple, como se indica en la siguiente tabla:

Cuadro 15. Evaluación Porcentual de Riesgos.

5	Constante	20%	60%	100%
3	Esporádico	12%	36%	60%
1	Improbable	4%	12%	20%
		1	5	50
		Insignificante	Grave	Crítico

Posteriormente cada riesgo se clasifica en alguno de los siguientes rangos:

Cuadro 16. Criterios de Severidad

	SEVERIDAD	CRITERIO
	ALTO	Mayor o Igual a 60%
	MEDIO	Mayor o igual a 20% Menor a 60%
	BAJO	Menor al 20%

A continuación se presentará una evaluación de los riesgos del proyecto teniendo en cuenta los criterios anteriormente referenciados:

9.5. MATRIZ DE RIESGOS

DESCRIPCION DEL RIESGO	CONSECUENCIA	FRECUENCIA	IMPACTO	TIPO RIESGO DE	CONTINGENCIA
Incumplimiento del perfil por parte del equipo de trabajo.	No se lleven a cabo todas las actividades que fueron propuestas en el Cronograma de trabajo, no realizar en forma adecuada el diseño del Sistema de acuerdo con lo establecido en la norma BASC Versión 3:2008	ESPORADICO	GRAVE	MEDIO	Se deberán documentar los Manuales de Funciones en donde se describa el perfil de las personas que se ajusten a los cargos y se realizarán pruebas psicotécnicas para asegurarse de la elección adecuada del personal.

Falta de apoyo por parte de la Gerencia.	No se evidencie receptividad y colaboración en la ejecución de las actividades por parte del personal de la empresa involucrado.	IMPROBABLE	CRITICO	MEDIO	Realizar reuniones con el fin de sensibilizar al Gerente la importancia de implementar el Sistema de Gestión, desde la etapa de planeación del proyecto, de manera que se refleje apoyo desde el inicio del proyecto.
Se realice mal el diagnostico de la empresa.	Se incluyan en el cronograma de trabajo actividades que no apliquen o que ya han sido realizadas.	IMPROBABLE	GRAVE	BAJO	Se deberá tener total conocimiento y dominio de todos los estándares de la Norma BASC Versión 3:2008, antes de iniciar a elaborar el cronograma de trabajo, es importante determinar desde la etapa de planeación los estándares no aplicables según la naturaleza del negocio.

Ausentismo de los trabajadores de la empresa ROLOG S.A.	Retraso en los procesos de sensibilización y divulgación.	ESPORADICO	INSIGNIFICANTE	BAJO	Realizar sensibilizaciones con el fin de concientizar a todos los trabajadores acerca del papel fundamental del Talento Humano en el Diseño del Sistema de Gestión
No contar con el personal necesario para la ejecución de las actividades	No sé de cumplimiento con las actividades propuestas en el cronograma de trabajo.	ESPORADICO	CRITICO	ALTO	Una vez determinada las acciones a desarrollar, identificar cuales serán las realizadas por un tercero e iniciar a contactar a las personas correspondientes.

Falta de conocimiento por parte de los trabajadores de la empresa de los procesos y trámites a realizar en esta, debido a que es un sector nuevo en el cual se están desarrollando.	Modificación constante de procesos y procedimientos, lo cual incrementa el tiempo de ejecución del proyecto.	CONSTANTE	GRAVE	ALTO	Además de la opinión de los trabajadores, tener en cuenta las experiencias y puntos de vista de los expertos en el momento de realizar los procedimientos.
Incumplimiento con los tiempos pactados con los Asociados de Negocio (proveedores o clientes) para el suministro de los insumos.	No se de cumplimiento en las fechas establecidas a las actividades planeadas (No se lleven a cabo las capacitaciones programadas, no se cuente con el material necesario para realizar la señalización, No se realice a tiempo el Plan de Emergencia, no se cuente con la documentación de proveedores y clientes)	ESPORADICO	CRITICO	ALTO	Es necesario realizar un estudio para la Selección de los Proveedores teniendo en cuenta criterios de calidad, puntualidad, economía, seguridad, de manera que se garantice la confiabilidad del mismo.
Falta de recursos económicos para llevar a cabo el proyecto.	No lleven a cabo capacitaciones, adquieran materiales necesarios, contrate al personal idóneo para dar cumplimiento al cronograma.	IMPROBABLE	CRITICO	MEDIO	Se deberá realizar un Presupuesto que se adecue a todas las actividades a desarrollar en el proyecto, dejando un capital adicional para cualquier imprevisto que se presente.

9.6 TRATAMIENTO DEL RIESGO

Mitigación: Se establecerán planes de acción para minimizar la ocurrencia de cada riesgo, la ejecución de estos planes de acción se realizará teniendo en cuenta primero los altos, luego los moderados y por último los bajos, dichos riesgos deberán ser revisados periódicamente con el fin de verificar si han aumentado, disminuido o mantenido su criticidad.

10. GESTION DE LAS COMUNICACIONES DEL PROYECTO

SINÓPSIS

Describe los procesos relacionados con la generación, recogida, distribución, almacenamiento y destino final de la información del proyecto en tiempo y forma. Se compone de los procesos de dirección de proyectos Planificación de las Comunicaciones, Distribución de la Información, Informar el Rendimiento y Gestionar a los Interesados.¹²

¹² Four Campus Boulevard, Newtown Square. **Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®)**. Tercera Edición. Project Management Institute: 2004

10.1 PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES.

Introducción

La importancia de las comunicaciones en este plan radica en que es necesario mantener intercomunicados a los responsables e involucrados del proyecto, de tal manera que haya coordinación en cada una de las actividades para obtener el resultado esperado por todas las partes interesadas.

Propósito

El plan de gestión de las comunicaciones tiene como intención fundamental la definición de canales de comunicación eficaces que garanticen la transferencia de información del proyecto entre cada uno de los participantes e interesados en el proyecto, de tal manera que puedan llevar a cabalidad cada una de sus tareas asignadas. Esto se hará a través de reuniones (información verbal) y documentos (información escrita), informando en estos la disponibilidad de recursos, seguimiento del proyecto, actividades pendientes, entre otros.

De igual manera es importante definir a los involucrados del proyecto y la información que ellos necesitarán para realizar sus actividades. A continuación se muestran:

- Gerente de Proyecto
- Asesor Técnico en BASC
- Asesor Técnico en Calidad
- Asesor Técnico en Sistemas de Gestión
- Comunicador
- Asistente Administrativo

Cuadro 17. Lista de involucrados de Plan de Comunicaciones

STAKEHOLDER	REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
Gerente de Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Información del estado inicial, estado de avance y final del proyecto. • Información de requerimientos de especificaciones de calidad necesarias para la ejecución del proyecto. • Información de los recursos necesarios para la planeación y ejecución del proyecto, tales como: personal, adquisiciones, etc. • Información específica y detallada de los posibles riesgos asociados al proyecto. • Toda la información pertinente para la toma de decisiones frente al proyecto.
Asesor Técnico en BASC	<ul style="list-style-type: none"> • Información técnica de BASC (Norma y documentación a fin) • Información del diagnostico realizado ante de la fase de implementación. • Información de recursos necesarios para la implementación
Asesor Técnico en Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Información de recursos que estarán a su disposición. • Información de cronograma de capacitaciones • Información de procesos y procedimientos documentados • Información del direccionamiento estratégico • Cumplimiento de Cronograma a realizar
Asesor Técnico en	<ul style="list-style-type: none"> • Información de compromisos establecidos en las actas

Sistemas de Gestión	<p>de reuniones y fecha de cumplimiento</p> <ul style="list-style-type: none">• Información sobre acciones preventivas y correctivas levantadas.• Plan de auditorias, lista de verificación e informe de auditorias internas de gestión• Listado maestro y registro• Informe de quejas y reclamos recibidos• Informes de la revisión gerencial.
Coordinador Administrativo	<ul style="list-style-type: none">• Información de insumo para la construcción del presupuesto inicial del proyecto.• Información para coordinación nuevos cambios asociados al presupuesto, asignación de nuevos recursos y asignación de nuevas tareas.• Información recibida por parte de los Stakeholders• Cualquier información externa remitida a la Gerencia de Proyectos.

Cuadro 18. Cronograma de reuniones del equipo de trabajo del proyecto.

EDT	EVENTO	DESCRIPCIÓN	PROPÓSITO	MÉTODO	PERIODICIDAD
1.1	Reunión de apertura del proyecto.	Se realizará una reunión del equipo de trabajo para definir actividades a desarrollar y responsables.	Asegurar que todos los miembros del equipo se encuentren informados del estado del proyecto, sus avances, riesgos, requerimientos, etc.	Verbal y por escrito con Acta firmada	Al iniciar el proyecto
1.2.2	Reunión de capacitación del equipo de trabajo	Se realizará una reunión de capacitación impartida por el Asesor Técnico BASC a los demás integrantes que conforman el equipo de trabajo (gerente de	Garantizar un equipo de trabajo integral y con conocimientos básicos de la norma, de tal manera que sean capaces de cumplir con sus actividades a	Verbal	Al iniciar el proyecto

		Proyecto, asesores, etc)	cabalidad		
1.3.2.4	Reunión de publicación de Plan de Emergencias	Se realizará una reunión dirigida por el Asesor Técnico de Calidad dirigida a los trabajadores de la empresa ROLOG S.A	Garantizar el cumplimiento de esta actividad e impartir cultura de prevención en los trabajadores	Verbal	Una vez se tenga el Plan de Emergencias hecho
1.4	Reunión de Conocimiento y publicación del Direccionamiento Estratégico de la empresa	Se realizará una reunión dirigida por el Asesor técnico de calidad a todos los es de la empresa.	Garantizar que los trabajadores de ROLOG S.A conozcan estas directrices.	Verbal	Una vez el asesor técnico de calidad reciba esta información por parte de la empresa
1.1.2	Reunión avances semanales	Se realizarán reuniones al transcurrir de las semanas para identificar	Garantizar control y gestión de cada una de las actividades del	Verbal y por escrito	Semanal

		avances, dificultades y asignación de nuevos recursos y responsabilidades.	proyecto semana tras semana	con Acta firmada	
1.1.6	Reunión de Información por parte del comunicador a la empresa ROLOG S.A	Se realizarán reuniones integradas por el comunicador del equipo de trabajo y representante de la empresa ROLOG S.A para informar avances del proyecto.	Garantizar que la empresa ROLOG S.A se encuentre informada del estado del proyecto, sus avances, dificultades, actividades por realizar, etc.	Puede ser verbal o por escrito, de acuerdo a lo que requiera la empresa.	Cada 15 días
1.5	Reunión de Planeación de Capacitaciones	Se realizará una reunión para determinar días de capacitación impartidas	Garantizar que los empleados conozcan el nuevo sistema que	Verbal	Mensual

		por el Asesor Técnico BASC a los trabajadores de la empresa ROLOG S.A	se implementará en la empresa		
1.6	Reunión de Cierre y finalización del proyecto	Se llevará a cabo la reunión final del proyecto con presencia de cada uno de los Stakeholders.	Finalizar el proyecto, informando el estado de este y determinando los términos de entrega.	Verbal y por escrito con Acta firmada	Al finalizar el proyecto
NA	Reuniones posteriores para planear la implementación del proyecto	Se realizarán reuniones de acuerdo a disponibilidad del equipo de trabajo.	Definir actividades y fechas para iniciar la implementación del sistema	Verbal y por escrito	Semanal

NA: No aplica dentro de la ejecución del proyecto porque se entiende que la etapa de implementación no está incluida en la parte de planeación del mismo.

A continuación se muestra una matriz que busca dar a conocer la función que realizan cada uno de los stakeholders en las reuniones descritas.

R = Responsable del evento de comunicación.

P = Participa de las reuniones, recibe el material

C = Supervisa el proceso de comunicación y provee retroalimentación

Cuadro 19. Matriz EDT

EDT	Gerente de Proyecto	Asesor Técnico en BASC	Asesor Técnico en Calidad	Asesor Técnico en Sistemas de Gestión	Comunicador	Asistente Administrativo
1.1	R				C	P
1.2	R	P	P	P	C	P
1.3	R	P	P	P	C	P
1.4	R	P	P	P	C	P
1.5	R	C	C	C	C	P

11. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL PROYECTO

SINÓPSIS

Describe los procesos que organizan y dirigen el equipo del proyecto. Se compone de los procesos de dirección de proyectos Planificación de los Recursos Humanos, Adquirir el Equipo del Proyecto, Desarrollar el Equipo del Proyecto y Gestionar el Equipo del Proyecto.¹³

¹³ Four Campus Boulevard, Newtown Square. **Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®)**. Tercera Edición. Project Management Institute: 2004

11.1 PLAN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (STAFF MANAGEMENT PLAN)

Introducción

Es necesario asignar personas responsables con las habilidades y destrezas necesarias para de la ejecución de las actividades que fueron definidas en el Plan de Gestión del Alcance (WBS). El equipo del proyecto está compuesto por las personas a quienes se les han asignado roles y responsabilidades para concluir el mismo.

Propósito

El propósito fundamental de este plan es identificar los roles de cada una de las personas que intervendrán en la planeación y ejecución del proyecto, así como definir sus funciones en el mismo.

11.2 ORGANIGRAMA

Para realizar la planeación primero se debe conocer las actividades definidas en la WBS, los cargos o puestos de trabajo del equipo del proyecto y que se encuentran identificados en el Organigrama del proyecto que es la entrada para la planificación de los recursos del proyecto.

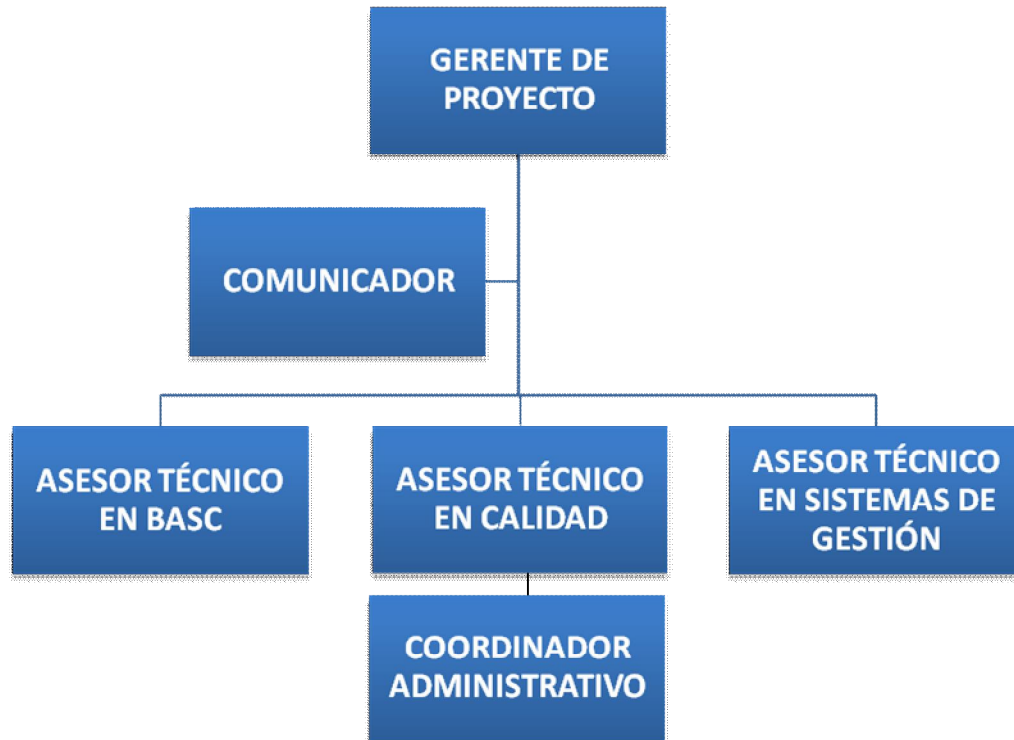


Figura 5. Organigrama del proyecto

11.3 PERFILES DE LOS CARGO

PERFIL DEL GERENTE DE PROYECTOS:

El gerente de proyectos debe ser Ingeniero ó Administrador Industrial, con conocimientos en Gerencia de Proyectos y la metodología del PMI, con conocimientos financieros y en el área de sistemas de gestión. Con excelentes relaciones interpersonales y actitudes de liderazgo. Esta persona se encargará de administrar los recursos disponibles y necesarios para ejecutar el proyecto y finalizarlo satisfactoriamente, cumpliendo exactamente con lo que se planeó.

PERFIL DEL ASESOR TÉCNICO EN BASC:

Este asesor debe un ingeniero Industrial el cual será un profesional con conocimientos y experiencia en el diseño de manuales e implementación de sistemas de seguridad en BASC. Manejar y tener un amplio conocimiento de la norma y sus requisitos. Además debe tener la competencia en esta norma para que pueda realizar procesos de Auditorías. Con excelentes relaciones interpersonales. Esta persona será la encargada de diseñar los procedimientos, políticas, planes etc, necesarios para el diseño del sistema. Posteriormente será fundamental en la implementación del mismo.

PERFIL DEL ASESOR TÉCNICO EN SISTEMAS DE GESTIÓN

Este asesor debe ser ingeniero Industrial el cual será un profesional con conocimientos y experiencia en sistemas de gestión de calidad y amplio conocimiento de la norma ISO 9001 y sus requisitos, de tal manera que sea capaz de emitir criterios de calidad con relación al proyecto. Esta persona será la encargada de diseñar los procedimientos, políticas, planes etc., necesarios para el diseño del sistema. Posteriormente será fundamental en la implementación del mismo

PERFIL DEL ASESOR TÉCNICO EN CALIDAD:

Debe ser ingeniero Industrial el cual será un profesional con profundo conocimiento en la norma BASC Versión 3 – 2008 y sus requisitos experiencia laborar en la implementación de sistema de gestión,

.COMUNICADOR:

Profesional en comunicaciones con excelente relaciones interpersonales y con conocimientos básicos en gestión de proyectos. Esta persona se encargará de comunicar externamente a los Stakeholders los avances del proyecto.

COORDINADOR ADMINISTRATIVO:

Persona con nivel de estudio técnico con conocimientos básicos de informática, manejo del paquete de Microsoft Office, conocimientos básicos de finanzas, con excelente relaciones interpersonales.

12. GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES DEL PROYECTO

SINÓPSIS

Describe los procesos para comprar o adquirir productos, servicios o resultados, así como para contratar procesos de dirección. Se compone de los procesos de dirección de proyectos Planificar las Compras y Adquisiciones, Planificar la Contratación, Solicitar Respuestas de Vendedores, Selección de Vendedores, Administración del Contrato y Cierre del Contrato.¹⁴

¹⁴ Four Campus Boulevard, Newtown Square. **Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®)**. Tercera Edición. Project Management Institute: 2004

12.1 PLAN DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES (PROCUREMENT MANAGEMENT PLAN)

Introducción

El proceso para realizar la gestión de las adquisiciones empieza en el momento que se necesite adquirir un producto o servicio, posteriormente se pide las cotizaciones a los posibles proveedores que puedan satisfacer nuestro pedido, por último se selecciona a el proveedor. Con ello se pretende asegurar no sólo que se escoja al proveedor que de más facilidades de pago sino a aquel que tenga mayores estándares de seguridad en sus procesos internos.

Propósito

El propósito de este plan es definir la manera como se llevarán a cabo las compras de los materiales necesarios para la realización del proyecto y además la descripción de lo que se requiere para el mismo.

12.1.1. Criterios para la evaluación de proveedores:

Calidad del producto: Mide el grado de cumplimiento de las especificaciones, referencias y marcas de los materiales solicitados.

Tiempo de entrega: Es el tiempo en que el proveedor coloca a disposición de la Empresa los productos requeridos.

Forma de pago: Pacto realizado entre el proveedor y la Empresa para cancelar el valor de la mercancía adquirida.

Garantía y servicio post-venta: El proveedor otorga garantía de los productos vendidos, y mide la atención prestada.

Precios en el mercado: Mide los compromisos y estabilidad del proveedor en cuanto a precios y descuentos ofrecidos.

Facilidad de comunicación: Evalúa la comunicación ya sea vía telefónica, fax, E-mail o la atención personalizada que nos ofrece el proveedor para cumplir con nuestros requerimientos.

12.2 PLANIFICACIÓN DE ADQUISICIONES

Se determinará que se debe adquirir, adicionalmente se identificarán que necesidades del proyecto se pueden cumplir con la compra de los equipos. A continuación se mencionara las adquisiciones para la ejecución del proyecto:

- Equipos completos de cómputo
- Papelería.
- Inscripción para la certificación en la Norma BASC Versión 3 – 2008
- Asesorías externas de ser necesarias.
- Señalización, extintores
- Avisos en acrílico 20 x 20
- Avisos en acrílico 30 X 30
- Extintor multipropósito
- Extintor solkaflan
- Extintor CO2
- Extintor agua a presión
- Llaveró
- Comunicaciones
- Consumibles.

13. MANUAL DE SEGURIDAD ROLOG S.A.

SINÓPSIS

En este documento se presenta el Sistema de Gestión de Seguridad para ROLOG S.A. el cual está orientado a la satisfacción de los requisitos de los clientes mediante procesos eficientes y seguros y el mejoramiento continuo de los procesos, de tal manera que la organización pueda ser competitiva y se garantice la seguridad de las personas, mercancías e información de cualquier amenaza, por esta razón se ha hecho bajo los parámetros establecidos en el Sistema de Control y Seguridad BASC Versión 3- 2008. Con este Manual se establece y describe el Sistema de Gestión de Seguridad, junto con los procesos y procedimientos centrados en las normas y los Estándares de Control y Seguridad BASC Versión 3 2008, de manera que se controlen adecuadamente los procesos del negocio, asignando de manera adecuada los recursos y determinando en qué medida esos recursos están siendo utilizados eficientemente para la adecuada prestación de los servicios de operación logística, con el fin de garantizar la seguridad en las operaciones de nuestros clientes, evitando que las actividades propias de las operaciones logísticas sean utilizadas como medio para el contrabando, lavado de activos y la contaminación de la carga.

A continuación se referencia cada una de las actividades que se indicaron en la WBS (cronograma detallado) necesarias a realizar para dar cumplimiento a los estándares de seguridad de la Norma BASC Versión 3:2008, dichas actividades fueron aplicadas en cada uno de los procesos de la empresa ROLOG S.A. Algunos procesos, procedimientos, instructivos y formatos se han omitido del Manual por políticas de confidencialidad de la Organización.

13.1. PROCESO ADMINISTRATIVO

13.1.1. CONTRATACIÓN PROVEEDOR

Con el fin de garantizar la seguridad en el proceso de Contratación de Proveedores se ha establecido un Manual en el cual se referencia los documentos que tienen que ser solicitados a los proveedores y los trámites a realizar con el proveedor, adicional se encarga de los elementos de protección personal que se deben tener en cuenta según el cargo que lo requiera existir inherentes a esta negociación y los formatos utilizados para realizar los requerimientos a los proveedores

Los proveedores son seleccionados y evaluados por el Área Administrativa de acuerdo con los criterios definidos para cada prestación de servicio. Se cuenta con la clasificación de proveedores críticos, El trámite a realizar para el pago de las facturas y se especifica el trámite para la entrega de los productos dependiendo del tipo de producto que sea, con el fin de dejar los registros como evidencia correspondiente.

13.1.2. RECIBO Y ENVÍO DE CORREOS

Se dan las instrucciones para el envío y el correcto diligenciamiento al envío del correo para evitar la pérdida y confusión o toma indebida de documentos se diligencia la Ruta de mensajería, teniendo en cuenta las políticas de envío establecidas por la empresa para garantizar la seguridad en el proceso de envío y recibo de correos.

13.1.3. SISTEMAS DE PROTECCIÓN

Se dan todas las consideraciones de los sistemas de vigilancia, monitoreo, frente de seguridad, seguros y suministros de recarga de extintores dado que el personal de vigilancia vela por la seguridad de las instalaciones de ROLOG S.A. en el horario nocturno y son personas ajenas al grupo ROLDAN LOGISTICA es necesario realizarle una inspección de seguridad y la

documentación a solicitar a los vigilantes que prestarán los Servicios en las instalaciones, de igual forma se tienen en cuenta el cronograma de mantenimiento de extintores y se explican las inspecciones semestrales a realizar y el trámite para su recarga y los papeles de de Salud Ocupacional, Brigada de Emergencia y Asistente Administrativo en el mantenimiento de los mismos.

13.1.4. SEGUROS

Con el fin de tener una respuesta a los riesgos que se tienen en cuanto a la mercancía que está en custodia de la empresa, ROLOG S.A. cuenta con una Póliza de Seguros de \$ 3.000.000.000, la renovación de dicha póliza, así como los trámites relacionados con esto es una tarea que concierne al Proceso Administrativo, de igual forma es responsabilidad del proceso Administrativo llevar un control de la póliza de seguro de los vehículos.

13.1.5. DOTACIÓN

Con el fin de llevar un control en el suministro de uniformes de trabajo de la empresa, de acuerdo a la legislación laboral se han establecido parámetros para la entrega de los mismos, los cuales son expuestos en el Manual Administrativo. La entrega de dotación se formaliza mediante comunicación individual firmada por el empleado, en la cual se compromete a dar buen uso del mismo y se responsabiliza por cualquier acto ilícito que ocurra con éste.

13.1.6. POLÍTICA PARA EL MANEJO ADECUADO DE LOS EQUIPOS ELECTRÓNICOS Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.

En ROLOG S.A. fueron establecidas ciertas normas y políticas encaminadas a garantizar la confidencialidad de la información que se maneja en la empresa evitando los virus, penetración de hackers, fraudes, modificación o pérdida de datos, definiendo las responsabilidades del área de Tecnología Informática y

Comunicaciones y se ha determinado el procedimiento a seguir para el mantenimiento preventivo o correctivo de los equipos de cómputo.

13.1.7. BACK UP ROLOGÍSTICA.

En ROLOG S.A. se realiza una copia de seguridad de la información que se envía automáticamente al servidor que se encuentra en la empresa en un área asignada bajo llave en la que el ingreso es controlado y este a su vez lo replica al servidor Central ubicado en Bogotá, para esto se encuentra establecido el procedimiento de Back Up de Rologística.

13.1.8. MAPA DE ÁREAS SENSIBLES Y DE RIESGOS.

La compañía fue realizado un plano de ubicación en el cual fueron identificadas las áreas restringidas, comunes y de servicios teniendo en cuenta el manejo de documentos, información y operaciones que se desarrollan en la empresa, este es guardado bajo llave y está bajo la responsabilidad de la Asistente Administrativo.

De igual forma en el Mapa de Riesgos se identificaron las áreas de acuerdo a los diferentes tipos de riesgos detectados en la empresa, la ubicación de extintores, lámparas de emergencia y rutas de evacuación.

13.1.9. CONTROL DE LLAVES Y SELLOS

La entrega de las llaves y Sellos se realiza mediante Acta de Entrega, con el fin de establecer la responsabilidad de su custodia y buen manejo. Las llaves del Ingreso a las Oficinas están bajo responsabilidad de la Coordinadora de Servicio al Cliente y Director Zona Norte , las llaves de las puertas que tienen acceso a la bodega están en poder del Auxiliar Logístico. Todas las llaves de los escritorios, gabinetes de seguridad, puertas de acceso a la Bodega y Oficinas tienen un duplicado el cual es guardado en el Gabinete Administrativo junto con las llaves que aún no han sido aún asignadas, la llave del Gabinete

está bajo la responsabilidad de la Asistente Administrativa. Únicamente en los casos que el Director Zona Norte lo solicite serán cambiadas las llaves de Acceso a la Oficina.

13.1.10. BARRERAS PERIMÉTRICAS

Iluminación

Las oficinas y áreas perimétricas cuentan con suficiente iluminación que permiten el control y vigilancia de las instalaciones por las personas contratadas para ello, dentro del cronograma de inspecciones se incluye la inspección de éste sistema.

En los casos en el que haya fallas del sistema eléctrico, la compañía cuenta con un sistema de iluminación de emergencia, el cual está ubicado estratégicamente.

Puertas

Las puertas con las que cuenta las oficinas se encuentran debidamente controladas y la puerta principal se encuentra controlada por el Auxiliar Logístico, cualquier visitante que ingrese debe registrarse en la recepción de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Control de Acceso a las Instalaciones.

Para ROLOG S.A. es muy importante la seguridad del personal, la mercancía de los clientes, la información y las instalaciones, es por ello que para controlar el ingreso de personas a las instalaciones se ha establecido un procedimiento de Control de Acceso para el personal que ingrese a la bodega.

En este procedimiento también se referencia los instructivos para que los vehículos privados no se deben estacionar dentro de las áreas de manejo y almacenaje de la carga.

13.1.11. INGRESO DE VEHÍCULOS

ROLOG S.A. se rige bajo los procedimientos de Ingreso de Vehículos de Zona Franca la Candelaria, tanto de visitantes como de trabajadores.

13.1.12. CONTROL DE ACCESO A PERSONAS.

El horario de atención a clientes y proveedores es de 7:30 a.m. a 5:30p.m. Para ROLOG S.A. es muy importante la seguridad del personal, el manejo de la información y sus instalaciones, es por ello que para controlar el ingreso de personal a las instalaciones fue establecido un procedimiento de acceso tanto para visitantes como para el personal en general.

13.2. PROCESO COMERCIAL

Con el fin de anular el riesgo de estar inmiscuido en actividades sospechosas se han establecido mediante el Proceso Comercial los pasos a seguir desde la selección del cliente en el cual se contempla que estos deben ser visitados en sus oficinas y plantas y dejar registro en el Acta de visita domiciliaria, esta se debe diligenciar de acuerdo con el instructivo de visitas domiciliarias, llegando hasta el cierre del negocio y haciendo seguimiento a la satisfacción del cliente, lo que nos permite asegurar una adecuada selección de nuestros clientes en cumplimiento con las políticas de la compañía con base en el Procedimiento Circular 0170.

Se debe mantener un canal de comunicación que asegure el flujo de información adecuada entre los Clientes, el Proceso Operativo y el Proceso de Facturación y Cartera, de manera que se puedan cumplir con la promesa de venta y facturar en el tiempo establecido de acuerdo con las ofertas de servicio que realizó el área comercial, en ROLOG S.A. esto se logra por la sinergia existente entre estas tres áreas, las sanciones que se tienen previstas para el incumplimiento en los procedimientos establecidos para prevenir el lavado de activos y el archivo de la documentación.

13.3. PROCESO DE GESTION DE LA MEJORA

Con el fin de asegurar la seguridad en la prestación de los servicios de operación logística y lograr la fidelización de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos se hace necesario estandarizar los procesos y procedimientos, estableciendo las responsabilidades de los colaboradores e interrelación de los procesos, de tal manera que se ejerza un control sobre los responsables de cada proceso y se establezcan las oportunidades de mejora a partir de la revisión de los resultados de las mismos, de manera que sea posible desarrollar actividades que ayuden a la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad.

13.3.1. RESPONSABILIDADES, AUTORIDADES Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD

Matriz de Exclusiones Estándares BASC Versión 3-2008 (Ver Anexo)

ROLOG S.A., ha definido y documentado las responsabilidades y autoridades de todo el personal que afecta la seguridad, esta información se encuentra en el Manual de Funciones y Perfiles del cargo y en la Matriz de Responsabilidades. La Alta Dirección fue la encargada de definir las responsabilidades a través del Manual de Funciones y Perfil del Cargo, quienes son de conocimientos de todos los colaboradores.

Los niveles de autoridad se encuentran claramente definidos en el organigrama y en el Manual de Funciones y Perfil del Cargo.

13.3.2. REVISIÓN SEMESTRAL

Esta herramienta, es utilizada por la gerencia para verificar el manejo adecuado del sistema y generar el ciclo de mejoramiento continuo necesario en un sistema de gestión de seguridad, en esta revisión se revalúan todos los

informes de auditorias internas e inspecciones, cerrando el ciclo de planear, hacer, verificar y actuar de una manera global.

13.3.3. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El día 27 de Mayo de 2009 mediante una Reunión ordinaria de la Junta Directiva, que se documentó en el Acta No. 004 se nombró a Luz Ángela Montes identificada con c.c. 1.128.059.658 de Cartagena como responsable del Sistema de Gestión en Control y Seguridad, quien tiene como responsabilidades:

- Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos y procedimientos de seguridad.
- Informar a la Gerencia general sobre el desempleo del sistema de seguridad.
- Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos legales y de los clientes en todos los niveles de la organización.

13.3.4. EVALUACIÓN DE RIESGOS

En la cultura de mejoramiento continuo manejada en la organización la Gestión de los Riesgos es considerada como un aspecto fundamental para prevenir amenazas e identificar oportunidades. En ROLOG S.A. se realizó la identificación y análisis de los riesgos presentados en los procesos, instalaciones y los asociados con el personal, con el fin de que sean priorizados y con base a los controles existentes se genere un plan de acción de contingencia como respuesta al riesgo, de forma que se realice constantemente un control y monitoreo de los mismos, esta evaluación se realizó de acuerdo a los lineamientos referenciados en la Norma NTC 5254.

13.3.5. PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA Y EMERGENCIA

De acuerdo a los riesgos que fueron identificados al realizar la Evaluación de Riesgos para ROLOG S.A. se realizó un Plan de Contingencia y Emergencia, con el fin de definir los pasos a seguir antes, durante y después de que estos se presenten, de manera que se tenga un plan de respuesta a riesgos conocido por todo el personal de la organización.

13.3.6. SIMULACROS E INSPECCIONES DE SEGURIDAD

Se programaron realizar inspecciones de seguridad mensualmente mediante las cuales se verifican por medio de un Check- List todos los puntos pertinentes con el fin de garantizar la seguridad en las instalaciones y prevenir situaciones de riesgo para que nunca lleguen a materializarse, de igual forma se realizan semestralmente simulacros de seguridad con el fin de encontrar oportunidades de mejora y establecer el plan de acción pertinente.

13.3.7. ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS

Con el fin de eliminar la causa raíz de las no conformidades potenciales o reales, se levantan Acciones Correctivas y Preventivas de acuerdo con el procedimiento establecido, de igual forma estas acciones pueden surgir a partir de las quejas o reclamos recibidos por parte de los clientes (internos o externos), dichas acciones son documentadas en la Matriz, con el fin de llevar un seguimiento de las mismas.

13.3.8. SERVICIOS NO CONFORMES.

Cuando se identifica un servicio no conforme se actúa de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento, teniendo en cuenta las disposiciones

aduaneras legales vigentes y el criterio del Dueño de Proceso acompañado por el Director de Operaciones y/o Gerente General.

13.3.9. AUDITORÍAS INTERNAS DE GESTIÓN

Se programaron realizar semestralmente Auditorías Internas de Gestión en la cual se verifica el cumplimiento de los estándares de la Norma BASC Versión 3:2008, de están surgen planes de acción de acuerdo a las diferentes oportunidades de Mejora detectadas.

13.3.10. POLÍTICA DE FIRMAS Y SELLOS.

Los sellos utilizados para las operaciones de ROLOG S.A., se entregan a las personas responsables, este sello queda registrado en la matriz de sellos y firmas, la cual firma cada responsable aceptando el compromiso adquirido y el manejo adecuado que se le debe dar al respectivo sello. Esta matriz reposa en la oficina operativa correspondiente.

De igual manera, en el momento de requerir que un colaborador firme algún documento de la operación, la firma queda registrada en la Matriz de Firmas y Sellos.

13.3.11. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Cada operación es identificada mediante un número De Orden (D.O.) y la trazabilidad se determina a partir de la aplicación de Rologística, la cual permite conocer al detalle las actividades ejecutadas desde el inicio hasta el final de la operación.

13.3.12. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

Los procesos de ROLOG S.A. tienen claramente definidos los puntos de control y establece las responsabilidades correspondientes de las personas que intervienen en la operación, de esta manera es posible verificar que el proceso se ha adelantado de una manera adecuada. Así mismo, la aplicación Rologística registra cada uno de los eventos del proceso, el Director de Operaciones y Director Zona Norte son los encargados de realizar las actividades de seguimiento y medición y de tomar las acciones necesarias cuando se detecten situaciones que requieran corrección.

13.3.13. RESPONSABLES DE SEGURIDAD.

En el Manual de Funciones y Perfiles del Cargo de ROLOG S.A., están definidas las funciones de seguridad que debe cumplir el personal de la Compañía.

13.3.14. ALIANZAS ESTRATEGICAS DE SEGURIDAD.

ROLOG S.A., ha establecido convenios de cooperación con Zona Franca la Candelaria que le permitan detectar, denunciar y prevenir a tiempo actividades ilícitas en las operaciones.

13.4. PROCESO JURIDICO

El proceso jurídico tiene como objetivo establecer los pasos a seguir para la oportuna prestación de los servicios del área jurídica, con el fin de atender en forma efectiva las necesidades de asesoría legal, previniendo y/o solucionando los conflictos que se presenten protegiendo los intereses de las empresas.

De conformidad con lo establecido en las Normas de BASC, el departamento Jurídico debe realizar una verificación los antecedentes de los Accionistas, Junta Directiva y Representantes Legales de las empresas, efectuando una

averiguación sobre los antecedentes disciplinarios, antecedentes judiciales y lista Clinton para cada uno de ellos.

Propiedad Intelectual

De acuerdo con las disposiciones y normas relativas a proteger la propiedad intelectual Roldan Logística, se asegura de contar con las licencias y autorizaciones requeridas para salvaguardar la legalidad de las aplicaciones y software utilizados por el personal.

13.5. PROCESO DE TALENTO HUMANO

Para el logro de la satisfacción de los clientes ROLOG S.A. se apoya en el desarrollo de su talento humano, es por esto de gran importancia que se haga una selección, contratación, inducción, entrenamiento, capacitación adecuada del personal de acuerdo con los pasos establecidos en la cartilla de Talento Humano. En el proceso de selección se coordinará directamente por el personal de Talento Humano del grupo Roldan Logística de acuerdo a las políticas establecidas.

13.5.1. SEGUIMIENTO A TRABAJADORES

De igual forma se realiza un seguimiento de seguridad a los colaboradores anualmente, el cual incluye actualización de los datos, visitas domiciliarias de seguimiento (al personal que ocupa cargos críticos cada dos años y se incluye aleatoriamente al resto del personal), control fotográfico, pasado judicial, con el fin de verificar los cambios de domicilio y niveles de vida que pueden representar una señal de alerta para detectar una actividad sospechosa. Cada dos años.

13.5.2. PROGRAMAS DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO

Dentro de la Cartilla Talento Humano, se contempla la Inducción y Entrenamiento al personal, para ello se cuenta con los Programas de Inducción y Entrenamiento dependiendo éste último de las funciones que vaya a asumir el colaborador.

13.5.3. NÓMINA Y SEGURIDAD SOCIAL.

ROLOG S.A. vela por el bienestar social y tiene como objetivo aumentar la estabilidad laboral del personal, en este capítulo se encuentran definidas todas las pautas para dar cumplimiento a la reglamentación laboral con respecto a liquidación de nómina, liquidación parcial de cesantías, vacaciones, liquidación definitiva y las afiliaciones (ARP, Caja de Compensación Familiar, Fondo de Cesantías, Fondo de Pensiones y EPS). Esta se realiza de acuerdo a las políticas de Talento Humano.

13.5.4. BIENESTAR

En ROLOG S.A. se han desarrollado lineamientos que permiten asegurar el bienestar de los empleados, siempre teniendo el propósito de captar y conservar al mejor talento humano, con el fin de crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo social y laboral del colaborador, es por esto que se consideran actividades deportivas, celebraciones y auxilios. Esta se realiza de acuerdo a las políticas de Talento Humano.

13.5.5. CAPACITACIONES Y SENSIBILIZACIONES

Orientados a la Política de Calidad y Seguridad, en ROLOG S.A. se desarrollan las competencias del Talento humano programando capacitaciones con el fin de promover la creatividad, innovación y disposición para el trabajo. Estas pueden ser dictadas por capacitadores internos (colaboradores que tengan conocimientos y experiencias) o externos (entidades reconocidas) en temas

de salud ocupacional, temas específicos del área de su desempeño, temas de Seguridad y Calidad, de igual forma el área de capacitaciones de talento humano se encarga del diseño de los Manuales de Funciones y Perfiles de Cargo y de la evaluación del desempeño de los colaboradores con el fin de hacer la retroalimentación necesarias para fortalecer los aspectos necesarios.

Para ROLOG S.A. se diseñaron programas de capacitación para sus empleados sobre la prevención de consumo de drogas y alcohol y los efectos que esto trae, amenazas terroristas y contrabandista en cada punto de la Cadena de Suministro, amenazas terroristas por envío y recibo de correos, integridad de la carga, reconocer conspiraciones internas y proteger controles de acceso para ello realiza charlas sobre el tema, con personal especializado, se envía artículos con el fin de sensibilizar al personal utilizando como medio de divulgación el correo electrónico.

13.5.6. SALUD OCUPACIONAL

Con el fin de mantener, preservar y mejorar el bienestar de los colaboradores de ROLOG S.A. se determinó la política de Salud Ocupacional para esto se manejan programas de medicina preventiva y del trabajo, programas de higiene ocupacional, programas de seguridad industrial en la que se incluye el Plan de Emergencias, adicional se cuenta con un programa de prevención de consumo de alcohol y drogas manejados por una política de Alcohol y Drogas la cual ha sido debidamente difundida a todos los niveles de la Compañía.

13.5.7. INSTRUCTIVO PARA LA RECUPERACIÓN, REPOSICIÓN Y ANULACIÓN DEL CARNÉ DE IDENTIFICACIÓN

De igual forma se cuenta con un instructivo con el fin de sensibilizar a los empleados sobre el porte permanente del carné en un lugar visible y sin modificaciones, el procedimiento a seguir para garantizar la seguridad en la entrega del carné, el trámite pertinente a realizar para la devolución.

13.5.8. CARGOS CRÍTICOS

Los cargos críticos de ROLOG S.A., se definen según el resultado de la evaluación de riesgos, la cual arroja el impacto real que tiene cada cargo en la seguridad y calidad del servicio, de igual manera, se estableció la Matriz Definición Cargos Críticos, cuya finalidad es generar parámetros específicos para definir estos cargos.

13.5.9. PREVENCIÓN DE CONSPIRACIONES INTERNAS.

De acuerdo con lo descrito en las actividades de selección y contratación de personal, la Compañía garantiza la confiabilidad de las personas que trabajan en todas las aéreas, así mismo, dentro del programa de capacitación se incluyeron jornadas de sensibilización a todos los colaboradores acerca del por qué no deben participar en actividades ilícitas y las consecuencias que esto traería en todos los niveles de su vida laboral y familiar.

ROLOG S.A. cuenta con un procedimiento para informar actividades sospechosas en las instalaciones de la Compañía o en las operaciones

13.5.10. ARCHIVO FOTOGRÁFICO Y HUELLAS DACTILARES

Se tomaron fotografías a todo el personal de la empresa, utilizando las cámaras digitales con las cuales cuenta la Compañía, este archivo se guarda en disco duro y una copia en CD bajo la responsabilidad de Talento Humano.


13.5.11. SISTEMA DE EVACUACIÓN

EN ROLOG S.A. se crearon las brigadas de emergencia y se brindaron capacitaciones para asegurar que sea posible dirigir una evacuación en caso de presentarse un evento crítico, de igual forma se instalaron Alarmas de Seguridad en las instalaciones como mecanismo de alerta.

13.6. PROCESO DE PLANIFICACIÓN

Mediante este proceso se define el direccionamiento estratégico de la organización (misión, visión, política y objetivos de la organización), y se plantean los indicadores de gestión utilizados para controlar los procesos y sea posible establecer planes de acción que permitan alinear el comportamiento de todos los colaboradores.

13.6. 1. CARACTERIZACION DEL PROCESO

	PROCESO DE PLANIFICACION	Ciudad y Fecha:
		Cartagena, Agosto de 2009
		Página 137 de 4

“ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA”

OBJETIVO DEL PROCESO:

Establecer las directrices y recursos del sistema de gestión y asegurar su mejora continua.

DUEÑO DEL PROCESO:

Gerente

OBJETIVOS:

- Garantizar la eficacia y mejora continúa del Sistema de Gestión de Seguridad de Rolog S.A.
- Asegurar la eficacia en términos de proceso y la eficiencia en términos de rentabilidad de

La Gestión de la empresa.

REQUISITOS:

- Norma

4.1., 4.2.1., 4.2.4, 4.3.1., 4.5.

-Estándares de Seguridad BASC

2.2 / 2.3 / 2.4 /2.5/ 2.6 / 2.7 / 2.10/2.11 / 4.1

- Requisitos Legales:

Los contemplados en el Formulario Único de Calificación de Usuario de Zona Franca Permanente No. 067 que califica a Rolog S.A. como Usuario Industrial de Servicios.

DOCUMENTOS ASOCIADOS:

Misión y visión

Política de Calidad y Seguridad

Mapa de Procesos del Sistema de Gestión

Objetivos de Calidad

Objetivos de Seguridad

CLIENTES DEL PROCESO:

Clientes Externos, Alta Dirección y Dueños de Proceso.

DESCRIPCION DEL PROCESO

ELEMENTOS DE ENTRADA	ACTIVIDAD	ELEMENTOS DE SALIDA	RESPONSABLE
<p>*Necesidades y expectativas de los clientes</p> <p>*Disposiciones internas</p> <p>*Misión y visión</p> <p>*Política corporativas</p> <p>*Objetivos</p> <p>*Disposiciones Junta Directiva</p> <p>* Formulario Unico de Calificación de Usuario de Zona Franca Permanente No. 067 que califica a Rolog S.A. como Usuario Industrial de Servicios.</p>	<p>1. IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS: ROLOG S.A., define los requisitos de sus clientes, a través de la gestión comercial, identificando nuevas necesidades y actualizando continuamente dicha información. De igual forma, determina los requisitos legales y reglamentarios, generando las disposiciones necesarias para dar cumplimiento a cada una de las leyes y decretos que le aplican, teniendo en cuenta la Misión y las políticas corporativas dispuestas por la Alta Dirección</p>	<p>*Requisitos de Clientes identificados</p> <p>*Requisitos legales identificados</p> <p>*Requisitos internos definidos</p>	<p>Gerente</p> <p>Analista de Calidad y Seguridad</p>
<p>*Requisitos del cliente, legales e internos</p> <p>*Requerimientos de la Norma Norma BASC V3:2008</p>	<p>2. DEFINICIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION: De acuerdo con las expectativas de la alta dirección y teniendo en cuenta su</p>	<p>La Política y los Objetivos de Calidad y seguridad definidos y divulgados.</p>	<p>Gerente</p>

ELEMENTOS DE ENTRADA	ACTIVIDAD	ELEMENTOS DE SALIDA	RESPONSABLE
<p>*Estándares de seguridad BASC V3:2008</p> <p>*Misión</p> <p>*Políticas Corporativas</p>	<p>compromiso con el Sistema de Gestión y con el cumplimiento de los requisitos del cliente y legales, el Gerente establece las políticas de calidad y seguridad.</p> <p>Se definen los Objetivos de Calidad y Seguridad, los cuales son coherentes con la política e incluyen la mejora continua del sistema. Los Objetivos planteados son medibles y pretenden demostrar la conformidad del sistema a través de dichas mediciones. La Política y Objetivos son divulgados a todos los niveles de ROLOG S.A.</p>		
<p>*Información de la operación de las empresas</p> <p>*Requisitos de clientes, legales e internos</p>	<p>3. DEFINICIÓN DE PROCESOS: Una vez establecidas la Política y Objetivos, se identifican los procesos necesarios y su interacción, de acuerdo con el alcance</p>	<p>*Procesos definidos</p> <p>*Mapa de procesos</p>	<p>Gerente</p>

ELEMENTOS DE ENTRADA	ACTIVIDAD	ELEMENTOS DE SALIDA	RESPONSABLE
*Políticas y objetivos de calidad definidos y divulgados	del Sistema de Gestión y la capacidad de ROLOG S.A. para cumplir con los requisitos.		
* Funciones y perfil del representante de la dirección para el sistema de gestión.	4. ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD: El Gerente designa un miembro, el cual tiene la autoridad y responsabilidad para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión.	Acta de nombramiento firmada.	Gerente
*Necesidad de recursos *Procesos definidos *Mapa de Procesos	5. DISPOSICIÓN DE RECURSOS: De acuerdo con las necesidades detectadas en cada uno de los procesos establecidos, la alta dirección dispone los recursos necesarios para el cumplimiento, mantenimiento y posibles mejoras del Sistema de Gestión	Recursos disponibles para el desarrollo de los procesos	Gerente
*Procesos establecidos *Objetivos de calidad	6. DEFINICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN: Para conocer el desempeño de los	Indicadores de Gestión definidos	Dueños de Procesos


ELEMENTOS DE ENTRADA	ACTIVIDAD	ELEMENTOS DE SALIDA	RESPONSABLE
y seguridad de los procesos	procesos en términos de calidad, seguridad y rentabilidad se han establecido indicadores de gestión que reflejan el comportamiento del Sistema y permiten tomar las acciones necesarias para el mejoramiento continuo, de acuerdo con los resultados obtenidos.		
Identificación de posibles cambios	7. MANEJO DE CAMBIOS QUE PUEDAN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTION: ROLOG S.A., tendrá en cuenta los cambios del entorno, tecnológicos, infraestructura y en legislación, que puedan afectar el Sistema de Gestión. En este caso, la alta dirección hará un replanteamiento de la planificación dispuesta, analizando todos los factores que puedan afectar el sistema y la calidad y seguridad del	Cambios controlados	Gerente Analista de Calidad y Seguridad

ELEMENTOS DE ENTRADA	ACTIVIDAD	ELEMENTOS DE SALIDA	RESPONSABLE
	servicio, generando las disposiciones necesarias para asegurar su integridad.		
<p>*Políticas y objetivos de calidad y seguridad</p> <p>*Resultado de auditorias</p> <p>*Retroalimentación del cliente</p> <p>*Desempeño de los procesos y conformidad del servicio</p> <p>*Evaluación de riesgos</p> <p>*Estado de las acciones correctivas o preventivas</p> <p>*Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas</p> <p>*Cambios que podrían afectar al</p>	<p>8. REVISIÓN AL SISTEMA DE GESTION (SG): El Gerente realizará la revisión al Sistema de Gestión cada seis meses, posterior a la realización de las auditorías Internas; la revisión tiene como objetivo asegurarse la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de Gestión.</p>	<p>*Mejora de la eficacia del SG y del servicio en relación con los requisitos del cliente</p> <p>*Necesidad de recursos identificadas</p> <p>*Asignación de recursos si se requiere</p> <p>*Planes y proyectos estratégicos</p>	<p>Gerente</p> <p>Analista de Calidad y Seguridad</p>

ELEMENTOS DE ENTRADA	ACTIVIDAD	ELEMENTOS DE SALIDA	RESPONSABLE
sistema de gestión. *Recomendaciones para la mejora			

13.6. 2. DOCUMENTOS

13.6.2.1. CARGOS CRITICOS

	CARGOS CRITICOS	Ciudad y Fecha:
		Cartagena, Agosto 19 de 2009
		Página 144 de 1

“ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA”


De acuerdo con las ponderaciones obtenidas en la Matriz de Cargos Críticos, se definen los siguientes cargos como críticos para ROLOG S.A.:

- Gerente General.
- Director Zona Norte.
- Coordinador de Servicio al Cliente.
- Coordinador Logístico.
- Auxiliar Logístico
- Auxiliar Administrativo.

13.7. PROCESO DE TRASLADO DE LA MERCANCIA Y MANEJO DE LA CARGA

Se estableció el proceso para el traslado de la mercancía y el manejo de la carga, en el cual se contemplan cada una de las etapas que se tienen que desarrollar para la Coordinación y trámite para el retiro de la mercancía del puerto, el ingreso de la mercancía en el Centro Logístico Internacional y las operaciones que se realizaran de acuerdo al alcance de la oferta de servicios estableciendo las responsabilidades de cada uno de los colaboradores involucrados en los procesos, para esto se determinaron los procedimientos de Coordinación y Trámite para el Retiro de Mercancía ante el Puerto y Recepción de Mercancías a ZFLC- Centro Logístico Internacional.

13.7.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

	PROCESO DE TRASLADO DE LA MERCANCÍA Y MANEJO DE LA CARGA	Ciudad y Fecha:
		Cartagena de Indias, Agosto 20 de 2009
		Página 145 de 3

“ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA”

OBJETIVO DEL PROCESO

Establecer una metodología para el desarrollo del proceso de Traslado de la Mercancía y Manejo de la Carga, garantizando el adecuado traslado, ingreso, manipulación y ubicación de las mercancías de los clientes en el Centro Internacional Logístico (ROLOG S.A.)

DUEÑO DEL PROCESO:

Coordinador Logístico

OBJETIVOS DE SEGURIDAD

- Cero riesgos de daños, saqueos y contaminación de la carga.
- Eliminar o minimizar las posibilidades de reclamos.

- Optimizar el manejo y control de inventarios.
- Detectar cualquier anomalía presentada en la carga (cantidad y estado).
- Mantener informado siempre al cliente el estado de sus operaciones.

REQUISITOS:

- Norma

4.3.5., 4.3.6.,4.4.3

- Estándares BASC

2.11/ 2.7/ 5.a/ 5.b.IV / 5.b.III/ 7.1/ 2.a.III.

DOCUMENTOS ASOCIADOS:

- Procedimiento de Coordinación y Trámite de Retiro de Mercancías ante el Puerto.
- Procedimiento de Recepción de Mercancía en ZFLC- Centro Internacional Logístico (ROLOG S.A.)
- Procedimiento de Control de Estibas.
- Procedimiento de Control Documental.
- Procedimiento de Control Fotográfico.
- Procedimiento de Faltantes o Sobrantes de Mercancías.
- Procedimiento Sellos de Contenedores.
- Procedimiento Derrame de Sustancias Peligrosas.

DESCRIPCION DEL PROCESO

ELEMENTOS DE ENTRADA	ACTIVIDAD	ELEMENTOS DE SALIDA	RESPONSABLE
*Documentos	1. COORDINACIÓN Y TRÁMITE PARA EL RETIRO	*D.O. creado en	Coordinador de Servicio Cliente

<p>Soportes (BL, Factura Comercial, Lista de Empaque, Certificación de Origen y fletes, ETA, Lista de Empaque)</p> <p>*Mercancía</p>	<p>DE LA MERCANCÍA ANTE EL PUERTO: inicia con la recepción de la documentación del cliente para realizar la localización, clasificar la mercancía y el trámite documental a realizar para el traslado de la mercancía del puerto al Centro Internacional Logístico.</p> <p>Una vez diligenciados, presentados y aprobados los documentos necesarios para el ingreso de la mercancía a ZFLC, se realiza el trámite para el retiro de la mercancía ante puerto y efectuar el cargue de la mercancía en los vehículos (Ver Procedimiento Coordinación y Trámite para el Retiro de la Mercancía ante el Puerto).</p>	<p>Ro logística</p> <p>*Documentos Soportes</p> <p>*Mercancía cargada</p> <p>*Registro Fotográfico (Localización, Cargue)</p> <p>*Formulario de Movimiento de Mercancías Para el Ingreso aprobado por ZFLC</p> <p>*Planilla de Envío</p> <p>*Planilla de Retiro</p>	<p>Coordinador Logístico</p>
--	--	---	------------------------------


<p>*Documentos Soportes</p> <p>*Acuerdos Comerciales</p> <p>*Formulario de Movimiento de Mercancías Para el Ingreso aprobado por ZFLC</p> <p>*Mercancía cargada</p>	<p>2. RECEPCION DE MERCANCIA ZFLC-CENTRO INTERNACIONAL LOGÍSTICO (ROLOG S.A.):</p> <p>Una vez hayan ingresado los vehículos a ZFLC, se verifican los sellos y/o precintos (ver procedimiento sellos de contenedores) y se realiza la apertura del contenedor en presencia de los inspectores ZFLC y DIAN cuando aplique; en caso de detectar faltantes o sobrantes se seguirá con el procedimiento establecido (Ver Procedimiento de Faltantes o Sobrantes). Posteriormente se ubica la mercancía, dejando registro fotográfico (Ver Procedimiento de Control Fotográfico), una vez este la mercancía ubicada se coordina la devolución de los contenedores al Patio de la naviera, inmediatamente se ingresa la información en el sistema Rologística, del cual se obtiene la cédula con la que se identifica la mercancía y finalmente se</p>	<p>*Correo electrónico a ZFLC</p> <p>*Mercancía Ubicada</p> <p>*Formato de Ingreso de Mercancías</p> <p>*Acta de Inspección Física de Mercancías y/o Inconsistencias (cuando aplique)</p> <p>*Fotografías de la Mercancía)</p> <p>*Formato de Servicio</p>	<p>Auxiliar Logístico</p>
---	---	--	---------------------------

	<p>envía un informe de hechos del proceso al cliente.</p> <p>Los pasos a desarrollar en esta actividad se encuentran especificados en el Procedimiento de Recepción de Mercancías ZFLC- Centro Internacional Logístico.</p>	<p>Báscula</p> <p>*Notificación de Salida</p>	
<p>*Mercancía Ubicada</p>	<p>3. SERVICIOS INDUSTRIALES: Una vez se tenga ubicada la mercancía en el Centro Internacional Logístico se iniciarán las operaciones correspondientes de acuerdo al alcance determinado en la Oferta de Servicios (Cross Docking, Logística Inversa, Fullfilment, Picking, Packing, Etiquetado, Consolidación)</p>	<p>*Mercancía Lista para la Entrega.</p>	<p>Auxiliar Logístico</p>

Versión: 1	Este documento fue validado y aprobado virtualmente	Este documento fue validado y aprobado virtualmente
	Validado por: Analista de Calidad y Seguridad.	Aprobado por: Director Zona Norte

13.7.2. PROCEDIMIENTOS

13.7.2.1. PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y TÁMITE DE RETIRO DE MERCANCIA ANTE EL PUERTO

	PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y TRÁMITE DE RETIRO DE MERCANCÍA ANTE EL PUERTO	Ciudad y Fecha: Cartagena, Agosto 20 de 2009
		Página 150 de 2

“ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA”

OBJETIVO

Establecer una metodología para la Coordinación y Trámite de Retiro de Mercancía ante el Puerto, garantizando el flujo adecuado de las actividades necesarias para efectuar el traslado de la mercancía.

RESPONSABLE

Coordinador Logístico

REGISTROS

Registro fotográfico de Localización.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para el proceso de Traslado de la Mercancía y Manejo de la

Carga.

DESCRIPCIÓN

<p>1. RECEPCION DE LA INFORMACION: Una vez se recibe por parte del cliente la documentación necesaria (BL, Arribo Estimado de la Motonave (ETA), Factura Comercial, Lista de Empaque, Certificación de Origen y Fletes) esta se remite al Auxiliar Logístico encargado de realizar la apertura del D.O. en el sistema Rologística, al Usuario Operador, al Proveedor de transporte encargado de realizar la localización de la mercancía (carga suelta), y a la Agencia de Aduanas correspondiente para que inicie con el proceso de coordinación para el traslado de la mercancía.</p>	<p>Coordinador de Servicio al Cliente Auxiliar Logístico</p>
<p>2. VERIFICACION DE LA MERCANCIA: En los casos que se trate de carga suelta se reciben fotografías de la localización, de manera que sea posible determinar si es una carga normal o extra dimensionada, de acuerdo a esta información se contacta al Proveedor de transporte pertinente para realizar la operación de transporte.</p>	<p>Coordinador de Servicio al Cliente Coordinador Logístico</p>
<p>3. ENVIO DE DOCUMENTOS PARA EL TRASLADO: Una vez recibido la información de la mercancía y fotografías de localización cuando aplique, el Coordinador Logístico de ROLOG S.A. es el encargado de remitir esta información al Proveedor de transporte, quien coordinará los vehículos y conductores que intervendrán en la operación.</p>	<p>Coordinador de Servicio al Cliente Coordinador Logístico</p>
<p>4. RECEPCION DE DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA APROBACION DEL TRASLADO: Se recibe el Formulario de Ingreso de Mercancías con los documentos soportes de parte de la Agencia de</p>	<p>Coordinador Logístico</p>

Aduanas.	
<p>5. PRESENTACION DE DOCUMENTACION ANTE ZONA FRANCA LA CANDELARIA (ZFLC): Con base al Formulario de Ingreso de Mercancías y los documentos soportes (BL, Arribo Estimado de la Motonave (ETA), Factura Comercial, Lista de Empaque, Certificación de Origen y Fletes) se realiza el Formulario de Movimiento de Mercancías para el Ingreso en el sistema PICIZ, se adjuntan los documentos soportes y se presentarán ante ZFLC, una vez se haya dado aprobación del Ingreso de Mercancía se enviarán los documentos aprobados a la Agencia de Aduanas y al Proveedor de transporte correspondiente.</p>	Coordinador Logístico
<p>6. COORDINACION PARA EL TRASLADO DE LA MERCANCIA: Se coordina a los funcionarios autorizados (Agencia de Aduanas, Usuario Operador ZFLC) para que gestionen la Planilla de Envíos ante y posteriormente realicen el trámite para la autorización de las Planillas de Retiro ante Sociedad Portuaria.</p>	Coordinador Logístico
<p>7. RECEPCION DEL REGISTRO FOTOGRAFICO DEL CARGUE: Se recibe registro fotográfico de parte del proveedor de transporte encargado de realizar la operación de cargue de la mercancía (Ver Procedimiento de Control Fotográfico).</p>	<p>Coordinador de Servicio al Cliente</p> <p>Auxiliar Logístico</p>

Versión: 1	Este documento fue validado y aprobado virtualmente	Este documento fue validado y aprobado virtualmente
	Validado por: Analista de Calidad y Seguridad.	Aprobado por: Director de Operaciones Nacionales

13.7.2.2. PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE MERCANCIA ZFLC-CENTRO INTERNACIONAL LOGISTICO

 <p>Roldán Logística Internacional S.A. NIT. 900.289.128-4</p>	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE MERCANCIA ZFLC-CENTRO INTERNACIONAL LOGISTICO	Ciudad y Fecha:
		Cartagena, Agosto 20 de 2009 Página 153 de 4

“ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA”

13.7.2.3. PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE MERCANCIA ZFLC-CENTRO INTERNACIONAL LOGISTICO.

OBJETIVO

Disponer de un mecanismo eficaz para garantizar el adecuado ingreso, manipulación y ubicación de las mercancías de los clientes en el Centro Internacional Logístico.

RESPONSABLE

Auxiliar Logístico.

REGISTROS

Registro fotográfico de apertura de contenedor.

Ingreso de Mercancías Centro Internacional Logístico (CIL)

Notificación de Ingreso

Cédula.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para las actividades del proceso de Traslado de Mercancías y Manejo de la Carga.

DESCRIPCIÓN

<p>1. SOLICITUD INSPECTORES PARA RECEPCION DE LA CARGA EN LA BODEGA: Se envía correo electrónico a operaciones de ZFLC solicitando un inspector para que presencie la apertura del contenedor, en los casos en los que ZFLC considere que no es necesario el acompañamiento del inspector deberá enviar un correo electrónico indicando esta novedad.</p> <p>Cuando la mercancía tenga inmovilización por parte de la DIAN se deberá solicitar un inspector DIAN, quién acompañara al inspector de Zona Franca en la operación de apertura.</p>	Auxiliar Logístico
<p>2. APERTURA DEL CONTENEDOR: Se verifica que los conductores tengan el Formato Servicio Báscula con el fin de garantizar que estos hayan sido identificados en portería de ZFLC, de inmediato se procede a verificar los sellos siguiendo con el procedimiento establecido (Ver Procedimiento Sellos de Contenedores), posteriormente el operador realiza la apertura del contenedor en presencia del Auxiliar Logístico de ROLOG S.A., quién es el encargado de diligenciar el formato Ingreso de Mercancía Centro Internacional Logístico, verificando la conformidad de la mercancía (cantidad y estado) de acuerdo a lo establecido en los documentos en compañía del inspector de ZFLC cuando aplique y el Inspector DIAN, en caso que sea necesario.</p> <p>Cuando la apertura del contenedor se da en presencia de un inspector en caso de detectar alguna inconsistencia en cantidad y estado, estos serán los encargados de realizar el Acta de Inspección Física de Mercancías y/o</p>	Auxiliar Logístico


<p>inconsistencias, la cual estará firmada por todos los presentes en la operación. En los casos en que esta operación sea realizada únicamente en presencia de un funcionario de ROLOG S.A. se anotaran las observaciones en el formato Ingreso de Mercancías al Centro Internacional Logístico.</p> <p>En los casos en que se evidencien faltantes o sobrantes se seguirá con el Procedimiento establecido (Ver Procedimiento de Faltantes y sobrantes).</p> <p>Es necesario dejar registro fotográfico de apertura de contenedor (Ver Procedimiento de Control Fotográfico).</p>	
<p>3. UBICACIÓN DE LA MERCANCIA: Teniendo en cuenta las características de la mercancía y los acuerdos comerciales pactados con el cliente, se da la instrucción al Proveedor de Transporte de ubicar la mercancía a piso, Racks o patio, debidamente estibada de acuerdo con las especificaciones de la carga. El Auxiliar Logístico diligencia el formato Ingreso de Mercancía Centro Internacional Logístico, indicando el estado de la mercancía en el momento de su recepción y ubicación, junto con el registro fotográfico (Ver Procedimiento de Control Fotográfico). En caso de y que la mercancía se trate de alimentos, químicos o fármacos se deberán tomar los lotes, fechas de fabricación, Certificado de Análisis y fecha de vencimiento con las hojas de seguridad para saber el tratamiento adecuado de acuerdo a la mercancía.</p> <p>En caso que se trate de mercancía peligrosa, se tiene en cuenta lo establecido en el "Instructivo para Almacenamiento y Ubicación de Mercancía Valiosa o Peligrosa".</p>	Auxiliar Logístico
<p>5. SALIDA DE VEHICULOS Y DEVOLUCION DE</p>	Auxiliar Logístico

<p>CONTENEDORES A PATIOS: En caso de evidenciar inconsistencias entre el peso neto de la mercancía (formato Servicio Báscula) con la información registrada en los documentos se solicitara a ZFLC un inspector quien será el encargado de levantar un Acta de Inspección Física de Mercancías y/o Inconsistencias, la cual debe ser firmada por el Usuario Operador y el Usuario Industrial quien radicara este documento ante la DIAN, una vez terminado este trámite el Proveedor de transporte traslada los contenedores al Patio de la naviera.</p>	
<p>6. INGRESO AL SISTEMA: La información registrada en el formato Ingreso de Mercancía Centro Internacional Logístico se ingresa a Rologística, para alimentar los inventarios de bodega (referencia, cantidad, observaciones, nombre de la empresa transportadora, nombre de personas que participan en el descargue, hora de inicio y finalización del mismo, estado de la mercancía, número de orden o despacho y peso), obteniendo como resultado Cédula (Cliente, D.O, BL, Fecha de Ingreso y REF/Cantidad) con la cual debe quedar identificada toda la mercancía que ingrese al Centro Internacional Logístico.</p>	Auxiliar Logístico
<p>7. RETROALIMENTACION DE LAS OPERACIONES AL CLIENTE: Con base en la información del formato Ingreso de Mercancía al Centro Internacional Logístico, se envía al cliente un informe de hechos del proceso, reportando el estado en que se recibió la mercancía, el peso, la cantidad, el estado del embalaje, y las fotos que soportan el ingreso mediante el formato Notificación de Ingreso.</p>	Coordinador de Servicio al Cliente
<p>8. CONTROL DE INVENTARIOS: Se deberá llevar una base de datos que mantenga el registro de las mercancías ingresadas y el estado permanente del inventario de acuerdo con los requisitos del cliente. Este informe es enviado</p>	Auxiliar Logístico

cuando sea requerido por el cliente o consultado por el cliente una vez creado como contacto logístico.	
9. ARCHIVO DE LOS DOCUMENTOS: Se archivan en carpetas por D.O.'s los documentos soportes de la operación (Remisión del Transportador, BL, Arribo Estimado de la Motonave, Factura Comercial, Lista de Empaque, Certificación de Origen y Fletes, Formulario de Movimiento de Mercancías para el Ingreso, Formato de Ingreso de Mercancías al CIL, Formato Servicio Báscula, Acta de Inspección Física de Mercancías cuando aplique).	Coordinador Logístico

	Este documento fue validado y aprobado virtualmente	Este documento fue validado y aprobado virtualmente
Versión: 1	Validado por: Analista de Calidad y Seguridad.	Aprobado por: Director Nacional de Operaciones

13.7.2.4. PROCEDIMIENTO DE FALTANTES O SOBANTES.

 <p>RoLog Roldán Logística Internacional S.A. NT. 900.269.128-4</p>	PROCEDIMIENTO DE FALTANTES O SOBANTES DE MERCANCIA	Ciudad y Fecha:
		Cartagena, Agosto 20 del 2009
		Página 157 de 2

“ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA”

OBJETIVO

Establecer un procedimiento para el reporte de eventualidades que se presenten respecto a faltantes o sobrantes de la mercancía recibida o entregada en el Centro Internacional Logístico.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para las actividades de ingreso de Mercancía Zona Franca la Candelaria –Centro Internacional Logístico (ROLOG S.A.) y para el proceso de Entrega de Mercancía.

RESPONSABLE

Director Zona Norte, Auxiliar Logístico.

REGISTROS

Notificación de Ingreso.

DESCRIPCION

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. En el momento en que se realice la apertura del contenedor se hará una verificación de las cantidades de mercancía de acuerdo a lo establecido en los documentos, en compañía del inspector de Zona Franca la Candelaria y el Inspector de la DIAN (cuando aplique), dejando evidencia en el Formato Ingreso de Mercancías Centro Internacional Logístico (C.I.L).	Auxiliar Logístico
2. Una vez se detecte que se están presentando faltantes o sobrantes, se dará una respuesta inmediata al cliente, reportando el estado en el que se recibió la mercancía, el peso, la cantidad y el estado del embalaje y las fotos que soportan el ingreso, mediante el formato Notificación de Ingreso.	Coordinador de Servicio al Cliente Coordinador Logístico
3. Cuando se trate de faltantes o sobrantes en el Proceso de Entrega de Mercancía, se deberá tomar la queja y/o reclamo del cliente, abrir una acción correctiva e informar al Director Zona Norte para su investigación y desarrollo.	Auxiliar Logístico Encargado Analista de Calidad y Seguridad
4. En el momento de recibir un reclamo telefónico de un cliente que se entera de algún faltante o sobrante en su	Auxiliar Logístico

<p>propia planta, la persona que lo atiende debe informar la eventualidad al Auxiliar Logístico encargado para que proceda con lo arriba mencionado; en este caso se le envía al cliente las fotos y los documentos del retiro de la mercancía para demostrar el estado en que esta fue entregada a la persona pertinente.</p>	
<p>5. Cuando no es posible determinar la responsabilidad de este hecho, es necesario informar al Director Zona Norte, con el fin de ser instruido sobre las pautas a seguir para darle la respuesta adecuada al cliente.</p>	<p>Auxiliar Logístico Director Zona Norte</p>
<p>6. Finalmente cuando no se determine por que se presenta un, faltante o un sobrante, el Director Zona Norte informará al Director de Operaciones Nacionales con el fin de determinar como actuar en este caso.</p>	<p>Director Zona Norte Director de Operaciones Nacionales</p>

<p>Versión: 1</p>	<p>Este documento fue validado y aprobado virtualmente</p>	<p>Este documento fue validado y aprobado virtualmente</p>
	<p>Validado por: Analista de Calidad y Seguridad.</p>	<p>Aprobado por: Director de Operaciones Nacionales</p>

13.7.2.5. PROCEDIMIENTO DE CONTROL FOTOGRAFICO

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL FOTOGRAFICO	Ciudad y Fecha:
		Cartagena, Agosto 20 de 2009
		Página 160 de 2

“ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA”

OBJETIVO

Disponer de un mecanismo eficaz que permita verificar el estado de la mercancía que se recibe, o se entrega en el Centro Internacional Logístico, para así garantizar la integridad y seguridad de la mercancía de nuestros clientes en todas las etapas de la cadena de valor.

RESPONSABLE

Auxiliar Logístico.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para las actividades de ingreso de Mercancía Zona Franca la Candelaria –Centro Internacional Logístico (ROLOG S.A.) y para el proceso de Entrega de Mercancía.

REGISTRO

Fotografías.

DESCRIPCIÓN


1. INGRESO DE MERCANCIA:
 En el momento del ingreso de los vehículos llenos se procede a tomar fotografías de la placa del vehículo y el número del contenedor.
 Para el caso de mercancía recibida en contenedor, se dejara registro fotográfico de todos los perfiles del contenedor, especialmente si se detectan averías en el momento de realizar la revisión.

Auxiliar Logístico

<p>Es necesario tomar foto de los sellos o precintos de seguridad, con el fin de evidenciar el número y el estado de los mismos.</p> <p>En el momento en que se realice la apertura del contenedor se hará un seguimiento fotográfico de la siguiente manera:</p> <p>Apertura de la primera puerta, apertura de la segunda puerta, cuando se encuentren las dos puertas abiertas.</p> <p>Se dejaran fotografías del estado de la mercancía cuando se realiza la apertura del contenedor o camión, cuando se esta realizando la operación de descargue y cuando está el contenedor o camión vacío. En caso que la mercancía llegue deteriorada, es decir en mal estado o no corresponde con la relacionada en los documentos, se tomarán varias fotos desde diferentes ángulos las cuales se convertirán en soportes del informe que se enviará al cliente.</p>	
<p>2. ENTREGA DE MERCANCIA.</p> <p>Se debe dejar registro fotográfico de los contenedores vacíos y fotografías de seguimiento de la operación de llenado del contenedor, posteriormente se toma una foto del contenedor lleno que indique el estado en que se esta despachando la mercancía, dejando un registro de los precintos de seguridad. De igual forma se tomaran fotografías de las placas del vehículo que transporta la mercancía.</p>	<p><i>Auxiliar Logístico</i></p>
<p>3. ALMACENAMIENTO DE LAS FOTOGRAFÍAS</p> <p>Una vez tomadas las fotografías de ingreso o de entrega de mercancía, el Auxiliar procede a descargar las fotografías a su equipo y archivarlas teniendo en cuenta el D.O., incorporando en Rologística las más importantes.</p>	<p><i>Auxiliar Logístico</i></p>

Versión: 1	Este documento fue validado y aprobado virtualmente	Este documento fue validado y aprobado virtualmente
	Validado por: Analista de Calidad y Seguridad.	Aprobado por: Director de Operaciones Nacionales.

13.7.2.6 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE MATERIAL DE EMPAQUE

	PROCEDIMIENTO CONTROL MATERIAL DE EMPAQUE	Ciudad y Fecha:
		Cartagena, Septiembre 28 de 2009.
		Página 162 de 2

“ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA”

OBJETIVO

Controlar el almacenamiento y manejo del material de empaque.

ALCANCE

Proceso de Traslado de Mercancías y Manejo de la Carga y Proceso de Entrega de la Mercancía.

RESPONSABLE

Auxiliar Logístico Asignado.

DESCRIPCION

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Una vez recibido el material de empaque, éste debe ser registrado en el formato Control Material de Empaque teniendo en cuenta la fecha, cliente y cantidad recibida.	Auxiliar Logístico Asignado.


2. Este material debe ser guardado en un lugar seguro bajo llave, al cual únicamente puede tener acceso el Auxiliar Logístico Asignado.	Auxiliar Logístico Asignado.
3. Cada vez que se haga entrega de una caja a un responsable para su uso, se debe diligenciar el formato Control de Material de Empaque, donde se deja registro de la fecha de entrega, cantidad entregada, saldo pendiente, código asignado, nombre y firma correspondiente de quién recibe.	Auxiliar Logístico Asignado.
4. Mensualmente se deben verificar las existencias físicas vs. las existencias en el formato Control Cintas Adhesivas, dejando constancia en el mismo formato del inventario y registrando las observaciones pertinentes.	Auxiliar Logístico Asignado.

Versión: 1	Este documento fue validado y aprobado virtualmente	Este documento fue validado y aprobado virtualmente
	Validado por: Analista de Calidad y Seguridad.	Aprobado por: Director de Operaciones Nacionales.

13.8. PROCESO DE ENTREGA DE LA MERCANCIA

En el proceso se encuentran todas las etapas para la entrega de la Mercancía, incluyendo procedimientos, como el de inspección de contenedores antes del llenado en el cual se encuentran todos los pasos a realizar enfocados a determinar si existe daño estructural y verificar las condiciones de limpieza y aceptabilidad y evitar la introducción de materiales o personal no autorizado a los contenedores para lo cual se utiliza el formato de inspección de contenedores.

13.8.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

	PROCESO DE ENTREGA DE LA MERCANCÍA	Ciudad y Fecha: Cartagena de Indias, Agosto 19 de 2009
---	---	--

“ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA”

OBJETIVO DEL PROCESO

Establecer una metodología para garantizar el adecuado manejo de la mercancía durante el proceso de entrega de la misma en el Centro Internacional Logístico.

DUÑO DEL PROCESO:

Auxiliar Logístico

OBJETIVOS DE SEGURIDAD

- Cero riesgos de daños, saqueos y contaminación de la carga.
- Eliminar o minimizar las posibilidades de reclamos.
- Optimizar el manejo y control de inventarios.
- Mantener informado siempre al cliente el estado de sus operaciones.

Eliminar o minimizar las posibilidades de reclamos.

REQUISITOS:

- Norma

4.3.5., 4.3.6., 4.3.7.,4.4.3

-Estándares BASC

2.a./2.a.I. /2.a.II/5.a/ 5.b.III/5.b.IV/2.11.

DOCUMENTOS ASOCIADOS:

- Procedimiento de Inspección de Contenedores y/o Unidad de Carga antes del Llenado.
- Instructivo Inspección de Contenedores antes del Llenado.
- Procedimiento de Faltantes o Sobrantes.
- Procedimiento Control Documental.
- Procedimiento de Control Fotográfico.

DESCRIPCION DEL PROCESO


ELEMENTOS DE ENTRADA	ACTIVIDAD	ELEMENTOS DE SALIDA	RESPONSABLE
Instrucciones de nacionalización del Cliente	3. INSTRUCCIONES DEL CLIENTE: Una vez el cliente envíe las instrucciones para realizar el trámite de	Certificado de Integración Remisión Valorizada	Coordinador de Servicio al Cliente Coordinador Logístico

	<p>nacionalización, exportación o reexportación de la mercancía al Coordinador de Servicio al Cliente, la Agencia de Aduanas correspondiente enviará la información requerida (si la salida de la mercancía va a ser parcial o total, Factura, Valor FOB, CIF, Fletes, Seguro, otros gastos y tipo de cambio a utilizar) para realizar la Remisión Valorizada y el Formulario de Movimiento de Mercancía para la salida en trámite en el sistema PICIZ, con base a estos se realiza el Certificado de Integración.</p>	<p>Formulario de Movimiento de Mercancías para la Salida aprobado</p>	
--	---	---	--

	<p>El Certificado de Integración se presenta a Operaciones en ZFLC para que sea revisado por el Usuario Operador ZFLC, una vez aprobado es enviado a la Agencia de Aduanas para que se realice la Declaración de Importación y/o Exportación con base en este.</p>		
--	--	--	--

13.8.2. PROCEDIMIENTOS

13.8.2.1 PROCEDIMIENTO DE INSPECCION DE CONTENEDORES ANTES DEL LLENADO

 <p>RoLog S.A. Asesor Logístico Internacional VIC 980.280.024-4</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA INSPECCIÓN DE CONTENEDORES Y/O UNIDAD DE CARGA ANTES DEL LLENADO</p>	<p>Ciudad y Fecha: Cartagena, Agosto 20 de 2009.</p> <hr/> <p>Página 167 de 2</p>
---	---	---

“ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA”**OBJETIVO**

Establecer los criterios de inspección de los contenedores y/o unidades de carga, con el fin de determinar si es adecuado para el transporte de la mercancía de los clientes, de tal manera que se evite el riesgo de daños y/o contaminación.

ALCANCE

Proceso de Entrega de la Mercancía.

RESPONSABLE

Auxiliar Logístico.

REGISTROS

Inspección de Contenedores.

Inspección de Unidad de Carga.

DESCRIPCION


ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Se realiza una inspección completa del contenedor en el Patio de la Naviera, con el fin de detectar si existe daño estructural y verificar las condiciones de limpieza y aceptabilidad.	Usuario de Apoyo
2. Habiendo realizado la inspección y registrado las observaciones pertinentes, se evaluará de acuerdo con el tipo de mercancía si es posible realizar el llenado del contenedor, o si por el contrario es necesario realizar un cambio de este. Es necesario reportar a la naviera o a los patios el incumplimiento de alguno de los requisitos verificados en el Formato establecido por la naviera o el muelle.	Usuario de Apoyo
3. Una vez ingrese el contenedor al Centro Internacional Logístico se realizará una inspección de acuerdo con el instructivo establecido para inspección de contenedores,	Auxiliar Logístico

diligenciando el formato de Inspección de Contenedores o Inpección de Unidad de Carga, que deben estar firmados las personas relacionadas.	
4. En caso de determinarse que el contenedor o unidad de carga no es adecuado de acuerdo con las características de la mercancía que se va a almacenar se comunicara al Director Zona Norte.	Auxiliar Logístico Director Zona Norte
5. Los formatos utilizados para la inspección de contenedores o Inpección de Unidad de Carga serán entregados al Coordinador Logístico, quien los archivara en la carpeta de acuerdo al D.O. correspondiente.	Coordinador Logístico

Versión: 1	Validado por: Analista de Calidad y Seguridad	Aprobado por: Gerente
-------------------	--	------------------------------

13.8.3. INSTRUCTIVOS

13.8.3.1. INSTRUCTIVO PARA INSPECCION DE CONTENEDORES ANTES DEL LLENADO

	INSTRUCTIVO PARA INSPECCIÓN DE CONTENEDORES ANTES DEL LLENADO	Ciudad y Fecha:
		Cartagena, Agosto 20 2009
		Página 169 de 2

“ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA”

OBJETIVO

Establecer los criterios de inspección de los contenedores y/o unidades de carga, con el fin de determinar si es adecuado para el transporte de la mercancía de los clientes, de tal manera que se evite el riesgo de daños y/o contaminación.

ALCANCE

Proceso de Entrega de la Mercancía.

RESPONSABLE

Auxiliar Logístico.

REGISTROS

Formato Inspección de Seguridad para Contenedores.
--

DESCRIPCION

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Se realiza una inspección completa del contenedor y/o unidad de transporte que permite detectar el daño estructural y las condiciones de limpieza y aceptabilidad, por lo cual es necesario verificar el cumplimiento de criterios de seguridad documentados en el Formato de Inspección de Seguridad para Contenedores, en los siguientes puntos del contenedor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pared Delantera (puerta) <p>No debe existir ningún tipo de orificio en la pared.</p> <p>No debe existir presencia de óxido</p> <p>No deben existir marcas o quemaduras recientes de soldadura.</p> <p>No debe haber pintura nueva en partes o parches</p> <p>No puede haber ondulaciones internas y externas desiguales en tamaño o altura.</p> <p>El contenedor no debe tener olores de pinturas, soldaduras, madera quemada, pegante, grasa, etc.</p>	

- Costados (Lado Izquierdo, Lado Derecho)

No deben haber Adhesivos o pegante nuevo en uniones de la lámina.

Debe estar hermético (comprobar cerrando puertas del contenedor y evidenciar que no entre luz)

No debe existir evidencia de polvo, grasa, líquido, de la carga anterior.

No deben existir marcas o quemaduras recientes de soldadura.

No debe haber pintura nueva en partes o parches

Al momento de inspeccionar el sonido este debe ser parejo en ondulaciones y laminas.

La medida de la longitud debe corresponder al estándar.

No debe existir ningún tipo de orificio en la pared.

- Piso

El piso no debe estar desnivelado

No debe presentar reparaciones nuevas no acordes a estándares

El piso estándar interno debe estar por debajo de las vigas inferiores

No debe haber pintura nueva en partes o parches.

No debe existir evidencia de polvo, grasa o líquido de la carga anterior.

No debe presentar clavos, tornillos o algún objeto cortopunzante.

Los números que identifican el contenedor y están impresos en diferentes partes del mismo deben concordar.

No deben haber Adhesivos o pegante nuevo en uniones de la lamina

No deben existir marcas o quemaduras recientes de soldadura.

No debe haber pintura nueva en partes o parches

No puede haber ondulaciones internas y externas desiguales en tamaño o altura.

Al momento de inspeccionar el sonido este debe ser parejo en vigas y travesaños.

La lámina inferior de protección de entrada debe ser de 50 cm. de largo.

El canal superior e inferior interno debe poseer tapas.

Los remaches y tuercas de los seguros de las manijas tiene que sobresalir y deben estar soldados en la parte interna.

No debe existir en áreas aledañas a remaches o bisagras muestra de fuerza ya sea por golpes o forcejeos.

El contenedor no debe tener olores de pinturas, soldaduras, madera quemada, pegante, grasa, etc.

No debe existir ningún tipo de orificio.

- Techo Interior/Exterior

Se deben hacer verificaciones minuciosas de las vigas superiores, las cuales deben ser visibles

Si es un contenedor refrigerado, sus orificios de ventilación deben estar a 50 o 60 cm de la viga esquinera y 5 cm. del travesaño lateral superior.

No deben haber Adhesivos o pegante nuevo en uniones de la lamina.

No deben existir marcas o quemaduras recientes de soldadura.

No debe haber pintura nueva en partes o parches.

La altura entre techo y piso debe ser la del estándar.

No debe existir ningún tipo de orificio en el techo.

Al momento de inspeccionar el sonido este debe ser parejo en vigas y travesaños

En caso de ser Open Top se verifica el buen estado de la carpa, las guayas y las argollas.

- Exterior/Sección Inferior


Los soportes o vigas no deben estar desprendidos.

Las tablas deben ser uniformes (nuevas o viejas).

Al momento de inspeccionar Los paneles metálicos deben tener un sonido debe ser uniforme.

Versión 1	Validado por: Auxiliar Logístico	Aprobado Por: Gerente
------------------	---	------------------------------

13.8.3.2. INSTRUCTIVO PARA REALIZAR TRAMITES DE INGRESO Y SALIDA DE MERCANCIAS DEL C.I.L.

 <p>RoLog RoLog Logística Internacional S.A. NIT 900.269.128-4</p>	<p>INSTRUCTIVO PARA REALIZAR TRAMITES DE INGRESO Y SALIDA DE MERCANCIAS DEL C.I.L.</p>	Ciudad y Fecha:
		<p>Cartagena, Septiembre 02 de 2009</p> <hr/> <p>Página 173 de 4</p>

“ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA”

OBJETIVO

Establecer una metodología clara para el trámite necesario a realizar para el Ingreso y la Salida de la mercancía al Centro Internacional Logístico (C.I.L.)

ALCANCE

Proceso de Entrega de la Mercancía.

RESPONSABLE

Agencias de Aduanas.

DESCRIPCION**Ingreso Mercancía del Resto del Mundo.**

Para diligenciar el Formulario de Movimiento de Mercancías que se presenta para aprobación por el Usuario Operador y sea posible el ingreso físico de la mercancía a ZFLC es necesaria la siguiente documentación:

1.Documento de transporte (B.L.): se requiere entregar en original y tres copias, este debe venir consignado directamente a:

ROLOG S.A.

ZONA FRANA LA CANDELARIA,

Km. 9 VIA MAMONAL

CARTAGENA

En los casos en que el Documento de Transporte (B.L.) venga diligenciado más de un consignatario o no aparezca ROLOG S.A. como consignatarios deberá ser endosado a:

ROLOG S.A.

ZONA FRANA LA CANDELARIA,

Km. 9 VIA MAMONAL

CARTAGENA

Evento en el cual el endoso deberá realizarse antes del registro del respectivo manifiesto de carga y el otorgamiento de la autorización del tránsito, o la expedición de la planilla de envío para su traslado a la Zona Franca.

2. Factura Comercial: elaborada con base en la normatividad que se referencia a continuación:

- **Resolución 4240 de 2000 artículo 187. FACTURA COMERCIAL.**

Para los efectos de la valoración aduanera, se entenderá por factura comercial, el documento soporte por excelencia de los pagos efectuados o que debe efectuar directamente el comprador al vendedor de la mercancía importada, en el que además se detallan las mercancías expedidas, sus precios y los gastos que origina su expedición, según se haya concertado la negociación entre las partes.

La factura comercial puede tomar la forma de un mensaje electrónico transmitido de un computador a otro y transferido a un lenguaje estándar universal denominado EDIFACT, para cuya aceptación se deberán cumplir los requisitos señalados en el artículo siguiente, así como los demás que establezcan la ley y el reglamento.

- **La Resolución 4240 de 2000 artículo 188. REQUISITOS DE LA FACTURA COMERCIAL.** La factura comercial a que se refiere el literal b) del artículo 121 del Decreto 2685 de 1999, debe ser un documento original expedido por el vendedor o proveedor de la mercancía, no debe presentar borrones, enmendaduras o adulteraciones.

De conformidad con "las reglas y usos uniformes relativos a los créditos documentarios" contenidas en la Publicación 500 de la Cámara de Comercio Internacional, la factura comercial que debe presentar el importador de una mercancía contendrá como mínimo los siguientes datos:

- Fecha de expedición.
- Nombre y dirección del vendedor.
- Nombre del comprador.
- Descripción de la mercancía.
- Cantidad y precio a pagar por la mercancía objeto de negociación.
- Moneda de la negociación. Indicar, por ejemplo, si se trata de dólares de los Estados Unidos, liras italianas o yenes.
- Condiciones de entrega de la mercancía, de conformidad con los Términos Comerciales Internacionales "INCOTERMS", establecidos por la Cámara de Comercio Internacional.
- Las facturas electrónicas deben cumplir, además, con la certificación de la firma electrónica.
- De faltar alguno de los requisitos indicados, la autoridad aduanera procederá según lo establecido en el numeral 2 del artículo 172 de esta Resolución.
- **PARÁGRAFO.** <Parágrafo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 10118 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> La factura comercial que ampare mercancías procedentes de la Zona Libre de Colón en la República de Panamá, además de los requisitos señalados en el presente artículo deberá contener el nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT) y

dirección del comprador en Colombia, conforme al Registro Único Tributario, RUT.

En caso de no tener factura, se debe enviar contrato o documento que acredite la operación comercial, en los casos que no exista operación comercial, se debe enviar una Remisión Valorizada.

3. Lista de empaque: Cuando sea necesario por el tipo de producto.

4. Demás Documentos Soportes necesarios para el ingreso tales como Certificados de Origen, Sanitarios, etc.

5. Formulario de Información de Mercancías: relacionando todas las partidas arancelarias correspondientes al Documento de Transporte y factura, contrato o remisión valorizada, con indicación clara y completa de valores FOB, pesos y fletes de cada subpartida, moneda y tipo de cambio utilizado, país de origen, de compra, procedencia.

Para Salida Mercancía Nacionalizada.

1. Para diligenciar el Formulario de Movimiento de Mercancías que se presenta para aprobación por el Usuario Operador y sea posible la salida de la mercancía de ZFLC de acuerdo con las instrucciones del cliente es necesario realizar el siguiente trámite:

2. El cliente da las instrucciones de Nacionalización (mercancía a nacionalizar) a la Agencia de Aduanas correspondiente.

3. La Agencia de Aduana correspondiente informa a ROLOG S.A. sobre la nacionalización a ejecutar, indicando si es total o parcial. En caso de tratarse de una nacionalización parcial, la Agencia de Aduanas deberá informar: partidas

arancelarias, cantidades, valor FOB, fletes y pesos a nacionalizar. Los datos de la mercancía a nacionalizar deben coincidir exactamente con los datos de ingreso.

4. Es necesario tener en cuenta que para cada Salida por Partida Arancelaria se procesa un Certificado de Integración.

5. ROLOG S.A., realiza la apertura del Formulario de Movimiento de Mercancías para la Salida en trámite, con el cual obtiene el número a diligenciar en el Certificado de Integración, que es presentado al Usuario Operador junto con la Remisión Valorizada para que este realice una revisión del servicio y de su aprobación. Una vez se cuente con el Certificado de Integración aprobado se envía por correo electrónico a la Agencia de Aduanas correspondiente para que elabore la Declaración de Importación con base en este documento, teniendo en cuenta los siguiente:

- Al valor FOB de la partida arancelaria se le adiciona el valor del C.I. colocando el resultado en la casilla 78 de la Declaración de importación.
- El valor agregado, se ajusta en la casilla 83 en negativo, de manera que el valor FOB real de la partida no se ve afectado. -El C.I. es informativo-.
- En la casilla 42 se consigna el número del C.I.
- En la casilla 44 se consigna el número del CI anteponiéndole la sigla C.I.

7. Con la Declaración de Importación aprobada con sus documentos soportes, ROLOG tramita ante el Usuario Operador el FMM de salida.

Versión: 1	Este documento fue validado y aprobado virtualmente	Este documento fue validado y aprobado virtualmente
	Validado por: Analista de Calidad y Seguridad.	Aprobado por: Director de Operaciones Nacionales.


13.9. PROCESO DE FACTURACIÓN Y CARTERA

El alcance del servicio prestado por ROLOG S.A.. incluye la facturación y cartera. Es por ello que en este proceso es muy importante el control de los documentos y la información de los clientes, al igual el cuidado que se le debe dar a la información de acuerdos comerciales en cuanto a tarifas.

Es por ello que se cuentan con mecanismos que permiten proteger la información de manera adecuada, al igual que los documentos.

13.9. 1. PROCEDIMIENTOS

13.9. 1.1. PROCEDIMIENTO DE FACTURACION

 <p>RoLog Asociación Logística Internacional S.A. NIT 800.288.120-4</p>	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	Ciudad y Fecha:
		Cartagena, Septiembre 02 de 2009
		Página 179 de 2

“ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA”

OBJETIVO

Establecer la metodología para el desarrollo de la facturación de ROLOG S.A.

ALCANCE

Procesos incluidos dentro de la Operación Logística.
--

RESPONSABLE

Auxiliar Administrativo

REGISTROS

Factura de venta.

Consulta consecutivo facturación Logística (cliente, servicios y períodos).

Formato entrega de facturas.

Ruta de Radicación de Facturas.

DESCRIPCION

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>1. SOLICITUD DE DOCUMENTOS: La facturación se debe elaborar en el momento del retiro de la mercancía del Centro Internacional Logístico (el mismo día o como máximo un día después de entregada la mercancía), sin dejar de facturar de manera mensual o de acuerdo a lo pactado con el cliente, para facturar es necesario tener en cuenta las instrucciones de facturación dadas por el cliente o por los comerciales correspondientes, los cuales deben comunicar oportunamente los ajustes que se le hagan a la factura mediante correo electrónico.</p> <p>Para la elaboración de la factura se requiere de la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oferta de Servicio, la cual debe ser enviada por el servicio al cliente responsable. • Formato Orden de Servicios, el cual debe ser 	<p>Auxiliar Administrativo Director Zona Norte</p>


<p>entregado por el Auxiliar Logístico al Auxiliar Administrativo, una vez terminada la operación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Movimiento de Mercancías para el ingreso, una vez este aprobado debe ser enviado por el Coordinador Logístico al Asistente Administrativo. • Formulario de Movimiento de Mercancías para el retiro, que debe ser enviado por el Coordinador Logístico al Asistente Administrativo una vez aprobado. • Soporte de los pagos a terceros generados en la operación, que deben ser entregados como máximo 1 día después de prestado el servicio al Auxiliar Administrativo, una vez recibidos deben ser verificados con base en la Orden de Servicios y entregados al Director Zona Norte para su aprobación. (Formato Entrega de Facturas), los soportes aprobados deben ser enviados de forma inmediata a contabilidad para ser causados relacionándolos en el formato Ruta de Radicación de Facturas. 	
<p>2. INGRESO DE LA INFORMACIÓN A ROLOGÍSTICA:</p> <p>Una vez se cuente con todos los documentos referenciados y creado el D.O. en Rologística (actividad realizada por parte de Auxiliar Logístico al contar con los documentos soportes) por cada operación o mercancía que ingrese al Centro Internacional Logístico se procederá a completar la información en el sistema ROLOGISTICA de la siguiente forma:</p> <p>Se ingresa al sistema con el perfil de Analista de Facturación.</p>	Auxiliar Administrativo

<ul style="list-style-type: none"> • Opción, actuaciones, facturas ventas, elaboración e impresión factura, se digita D.O. y se ingresan las tarifas al sistema dependiendo los datos de la Oferta de Servicios <p>Posteriormente se verifican los datos de tarifa, periodos facturados, ejecutivo cuenta, unidad de negocio, servicios y gastos liquidados; una vez revisados los datos de la factura se confirma la factura.</p>	
<p>3. RADICACION DE FACTURA: Una vez impresas selladas y firmadas y con el visto bueno de el Coordinador de la Oficina, las facturas deben ser radicadas con sus respectivos soportes (Cliente, Copia del Cliente y Empresa) máximo al día siguiente después de elaboradas (Ruta Radicación Facturas), semanalmente se deben enviar con una relación las facturas de empresas al Analista de Cartera.</p> <p>Si estas son radicadas en una ciudad diferente se deben dejar en el editor para que sea impresas notificando mediante correo electrónico a la Analista de Cartera), de manera que sea impresa y radicada de manera inmediata o como máximo al día siguiente de elaborada.</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p> <p>Analista de Cartera</p>
<p>4. PAGO DE FACTURA: El pago se puede realizar bien sea en cheque (no personal), efectivo o transferencia electrónica; una vez confirmado el pago por cualquiera de estos medios se sella la factura (CANCELADO), se</p>	<p>Cajero</p> <p>Analista de Cartera</p>

registra a través de un comprobante de ingreso.	
<p>NOTA: Las facturas constan de cuatro copias (Cliente, Copia Cliente, Empresa, Consecutivo) de las cuales se entrega al cliente (Cliente y Copia al Cliente), las de Empresa son para el control y cobro Cartera y deben ser enviadas semanalmente por el Auxiliar de Facturación al Analista de Cartera en Bogotá y las de Consecutivo son para el archivo por esto deben ser enviadas al Auxiliar de Archivo semanalmente, dejando evidencia de dicho envío.</p>	

Versión: 1	Este documento fue validado y aprobado virtualmente	Este documento fue validado y aprobado virtualmente
	Validado por: Analista de Calidad y Seguridad.	Validado por: Director de Operaciones Nacionales.

13.9.1.2. PROCEDIMIENTO DE CARTERA

	PROCEDIMIENTO DE CARTERA	Ciudad y Fecha:
		Cartagena, Septiembre 02 de 2009 Página 183 de 2

“ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES COPIA NO CONTROLADA”

OBJETIVO

Establecer la metodología que garantice una entrega de facturación y un recaudo de cartera ágil y oportuno.

ALCANCE

Aplica al área de Cartera a Nivel Nacional.

RESPONSABLE

Analista de Cartera.

REGISTROS

- Control y Seguimiento de cartera.
- Consulta registro cartera por edades en Rologística.

DESCRIPCION

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
El área comercial debe entregar al Director de Operaciones Nacionales un CD la información concerniente a: Datos del Cliente, Acuerdos de pago, contactos, entre otros, de manera que se realice una adecuada gestión de cartera.	Asesor Comercial
Recibir las facturas cada una con su relación y soportes, radicadas (estas deben estar soportadas con firma, sello y fecha de recibido).	Analista de Cartera
Clasificar las facturas radicadas por cliente y archivar.	Analista de Cartera
<p>Hacer seguimiento y cobro de la cartera de acuerdo con los convenios comerciales para cada cliente, utilizando el formato "Control y Seguimiento de Cartera", la trazabilidad de esta información será conservado en medio magnético.</p> <p>La gestión de cobro de cartera se realiza mediante llamadas telefónicas al cliente, teniendo en cuenta la cartera a vencer 30 días de radicada o de acuerdo con el convenio establecido con el cliente. Se realiza seguimiento hasta que se efectúe el pago respectivo.</p>	Analista de Cartera

<p>Si el seguimiento realizado no es efectivo y la factura supera los 90 días, se envía al cliente una comunicación de carácter prejurídico.</p> <p>El envío de comunicaciones de carácter jurídico a los clientes debe ser analizado, teniendo en cuenta las condiciones especiales con cada uno de ellos y sus cumplimientos con la empresa, otorgadas por la Gerencia.</p>	
<p>Para el recaudo de cartera el Analista de Cartera deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamar al cliente para verificar pagos o fecha estimada del mismo. • El cliente puede cancelar la cartera por cualquiera de los medios establecidos por la empresa como son: <p>a). Con cheques: Se envía al mensajero, a recoger el cheque con carta de autorización y sello, cuando el cliente lo solicite.</p> <p>b). Con transferencia Electrónica: Algunos bancos envían reportes relacionando los pagos, o el cliente mismo informa. Se verifica el recaudo a través de la página electrónica de la entidad financiera.</p> <p>C. Con consignación Bancaria: Algunos clientes envían vía fax la consignación y otros confirman vía telefónica, esta se verifica en la página electrónica de la entidad bancaria.</p>	<p>Analista de Cartera Cajero</p>

No se permite el recibo de dinero en efectivo por parte de la persona encargada de recoger los pagos (mensajero). En este caso se solicitara al cliente para que el mismo efectúe la consignación.

El Analista de Cartera o el cajero legaliza los pagos una vez entregado al mensajero la fotocopia del cheque o consignación del Analista de Cartera.

Si la cancelación es en cheque se relacionan todos los datos del mismo, si es por transferencia o consignación se verifica con la página de la entidad financiera.

Se verifica a diario las consignaciones y transferencias realizadas por los clientes en la página de la entidad financiera, procediendo a conciliar con cada cliente confrontándose con la factura Empresa, pendientes de cancelar, y posteriormente se hace el registro contable con el fin de descargar la cartera.

Cuando el cliente realiza abonos parciales a las facturas, se liquida la respectiva retención, y se escribe en la factura Empresa cual es el abono y el saldo a cancelar, esta se deja para continuar con el cobro.

El Coordinador de Servicio al Cliente, El Gerente General, el Director de Operaciones Nacionales y el Coordinador Financiero realizan una reunión mensual, para evaluar el estado de cartera, con base en la información física y generada por Rologística (estado de cartera).

<p>Después de la evaluación si hay clientes que presentan cartera superior a 45 días o de acuerdo con el convenio establecido con el cliente, es decir morosa, se realiza la gestión de cobro con apoyo de los asesores comerciales.</p> <p>A través del sistema Rologística, el Analista de Cartera o responsable, hace seguimiento mensual al estado de la cartera, con el objeto de ejercer control sobre el vencimiento de la misma.</p>	
--	--

Versión: 1	Este documento fue validado y aprobado virtualmente	Este documento fue validado y aprobado virtualmente
	Validado por: Analista de Calidad y Seguridad.	Aprobado por: Director de Operaciones Nacionales.

13.10. FORMATOS

Se implementó como política de la Compañía no tramitar ningún tipo de operación mientras no se cuenten con los documentos necesarios.

ROLOG S.A., es conciente de las implicaciones que el desconocimiento de las normas y de la inobservancia de los requisitos mínimos de los documentos crea, por ello nuestro personal involucrado en los procesos operativos, son instruidos sobre el carácter confidencial y privado de la información y documentos que le son entregados para el trámite de las operaciones.

Se deja registrada la información sobre la mercancía recibida, teniendo en cuenta que se incluya el nombre y placa de los conductores de los vehículos

que envían la mercancía, nombre de las personas que participan en el ingreso, descripción, peso, cantidad y unidad de medida.

Algunos de los formatos se encuentran definidos para ROLOG S.A. se encuentran como Anexos (VER ANEXO 1. VER ANEXO 2. VER ANEXO 3. Y VER ANEXO 4.)

13.11. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

ROLOG S.A. cuenta con un Procedimiento para el control de documentos y Registros (tanto de los procesos operativos, como los del Sistema de Gestión de la Mejora y los procesos ARAS) donde se establece la responsabilidad de revisión como de aprobación de los mismos; con el fin de garantizar que todos los registros y documentos estén debidamente controlados y actualizados, se maneja un listado maestro de registros y documentos para cada proceso.

El acceso a los documentos de referencia se hace a través de Internet, mediante el Manual de Seguridad con el fin de facilitar el control de los mismos o a través de copias controladas, cada uno de los procesos, procedimientos, instructivos, documentos y formatos de todos los procesos de la empresa ROLOG S.A. se encuentran relacionados en el Listado Maestro de Documentos y Registros. (VER ANEXO 5.)

13.12. INDICADORES DE GESTION

Teniendo en cuenta los objetivos de seguridad que se establecieron en cada uno de los procesos en Coordinación con la Gerencia, fueron definidos indicadores de gestión con el fin de que sea posible visualizar el desempeño y eficacia de los procesos y verificar si cada uno de ellos se está aproximando a lo planificado o es necesario tomar acciones para su mejora y cumplimiento. (VER ANEXO 6.)

CONCLUSIONES

Un proyecto es un esfuerzo temporal el cual se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único, para el logro de un proyecto basado en la metodología de PMI es indispensable la aplicación de los procesos de dirección de proyectos las áreas del conocimiento, las cuales se están conformada por el gestión de integración del proyecto, gestión del alcance del proyecto, gestión del tiempo, gestión de los costo, calidad, recursos humanos, gestión de las comunicaciones, riesgos y adquisiciones.

Podemos concluir que al aplicar la gestión del alcance del proyecto para el Diseño del el Sistema de Gestión de Seguridad en la empresa ROLOG S.A, se pudo identificar cada uno de los paquetes en la WBS, haciendo uso del programa Project el cual dio resultados como: información detallada de el cronograma, la asignación del tiempo, costo y permitió visualizar de manera ordená la secuencia lógica de la actividades que se llevaron a cabo la realización del diseño de Gestión de seguridad.

La gestión del tiempo permitió determinar la fecha aproximada de finalización del proyecto y facilitó un control en el cumplimiento de las fechas presupuestadas para los cierres de cada una de las actividades que se consideran fundamentales en el proyecto, de manera que se pudo visualizar el avance del proyecto

Para la realización del el plan de gestión de los costos se asignó los costo de la mano de obra al grupo de trabajo, esta área de conocimiento es de vital importancia para la realización de proyecto ya que permite estimar los costos

asociados a las actividades necesarias para dar cumplimiento a todos los estándares de la Norma BASC Versión 3-2008

.Los procesos de Gestión de la Calidad del Proyecto son fundamentales ya incluyen todas las actividades de la organización ejecutante que determinan las políticas, los objetivos y las responsabilidades relativos a la calidad de modo que el proyecto satisfaga las necesidades por las cuales se emprendió, se puede concluir que para la realización de este plan fue indispensable la creación del direccionamiento estratégico, en donde se realizan los mapas de procesos obteniendo así la caracterización de los procesos para hacer cumplir los estándares de aquellas actividades que no cumplan con los estándares de la norma BASC VERSION 3-2008

La Gestión de los Riesgos del Proyecto incluye los procesos relacionados con la planificación de la gestión de riesgos, la identificación y el análisis de riesgos, las respuestas a los riesgos, y el seguimiento y control de riesgos de un proyecto; la mayoría de estos procesos se actualizan durante el proyecto. Los objetivos de la Gestión de los Riesgos del Proyecto son aumentar la probabilidad y el impacto de los eventos positivos, y disminuir la probabilidad y el impacto de los eventos adversos para el proyecto.

Al realizar el plan de Gestión de los Riesgos del Proyecto permitió identificar los procesos relacionados con la planificación de la gestión de riesgos, y realizar un análisis detallado de los mismo, gracias a este plan se puede anticipar a los posibles problemas y/o errores que se puedan presentar durante la vida del proyecto, es adelantarse a los hechos para reducir lo más posible las consecuencias negativas derivadas de que un riesgo se convierta en un problema real.

El plan de gestión de las Comunicaciones es indispensable en el proyecto ya nos permitió informa de una manera clara todas las actividades a realizar para dar cumplimiento a cada uno de los estándares de la norma BASC Versión 3-2008, y así todos los integrantes del proyecto tendrán una visión global de lo que se pretende alcázar para dar cumplimiento al proyecto, además se pudo identificar cuáles eran los emisores y receptores de la información.

Y por ultimo podemos concluir que el plan de gestión de recursos humanos ilustra la asignación de personas responsables con las habilidades y destrezas adecuadas para de la ejecución de las actividades que fueron definidas en el plan de gestión del alcance (WBS), de igual forma se le dio a conocer cuales son sus funciones por medio del manual.

16. BIBLIOGRAFÍA

- Four Campus Boulevard, Newtown Square. **Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®)**. Tercera Edición. Project Management Institute: 2004.
- **Organización Mundial del BASC- Generalidades del BASC (en línea)**. Disponible en Internet en: <http://www.wbasco.org/espanol/quienessomos.htm>. Consultado el 07 de Noviembre de 2009.
- Ruidiaz, William, Pombo Navas Ignacio. **Diseño del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC para la empresa Operación Logística Ltda. Cartagena, 2007**. Disponible en Internet en: <http://www.wbasco.org/español/basc.htm>. Consultado el 07 de Noviembre.
- Norma BASC. Versión 3 – 2008.
- Memorias de material de Trabajo suministrado en el Minor de Gestión de Proyectos, impartido por la Universidad Tecnológica de Bolívar,

ANEXOS

ANEXO 1 Formato Acción Preventiva, Correctiva o de Mejora y Matriz Exclusiones Estándares BASC

EMPRESA: Rolog S.A.	ACCIÓN PREVENTIVA, CORRECTIVA O DE MEJORA		
DATOS DE LA ACCIÓN			
PROCESO			
CONSECUTIVO ACCIÓN No.	<input type="checkbox"/> Preventiva <input type="checkbox"/> Correctiva <input type="checkbox"/> Mejora		FECHA DE ELABORACIÓN
MOTIVO DE LA SOLICITUD	<input type="checkbox"/> Servicio No conforme <input type="checkbox"/> Problemas en el proceso	<input type="checkbox"/> Auditoria Interna <input type="checkbox"/> Auditoria Externa	<input type="checkbox"/> Identificación de Riesgos <input type="checkbox"/> Queja y/o Reclamo
Descripción del Hallazgo u Objetivo de Mejora:	<input type="checkbox"/> Otra <i>Cuál? _____</i> <i>Cliente</i>		
Analisis de Causas (Solo aplica para Acciones Correctivas y Preventivas)			
Causa(s) Principal(es)			
Participantes:			
ACCIONES A DESARROLLAR			
Fecha Máxima Programada para ejecución	Actividad	Responsable	
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES PLANTEADAS			
Fecha seguimiento:	Resultados	Nuevas acciones	
EFICACIA DE LAS ACCIONES PLANTEADAS			
Fecha seguimiento:	Resultados	Nuevas acciones	
	Responsable Cierre de la acción	Norlis Ruiz	FECHA DE CIERRE:


**MATRIZ EXCLUSIONES ESTÁNDARES
BASC**
Ciudad y Fecha:

Cartagena, Agosto 12 de 2009

No.	Nuevos Estándares	Cartagena		Observaciones (Cuando No Aplique)
		A	NA	
1	REQUISITOS PARA LOS ASOCIADOS DE NEGOCIO			
1.a.	Los exportadores tienen que tener procesos escritos y verificables para la selección de Asociados de Negocio, incluso transportistas, otros fabricantes, proveedores y vendedores de productos (proveedores de partes y materias primas, etc.).	x		
1.b.	Para aquellos Asociados de Negocio que cumplan con los requisitos para obtener la certificación de BASC (transportistas, importadores, puertos, terminales, agentes, consolidadores, etc.), el exportador tiene que tener documentación (por ejemplo, certificado de BASC, número de código de certificado, etc.) indicando si estos Asociados están o no certificados por BASC.	x		
1.c.	<p>Para aquellos Asociados de Negocio que no cumplan con los requisitos para certificación de BASC, el exportador les tiene que requerir que demuestren que están cumpliendo con los criterios de seguridad de BASC, mediante confirmación escrita o electrónica (por ejemplo, obligaciones contractuales; una carta del Representante Legal del Asociado, atestiguando cumplimiento; una declaración por escrito del asociado demostrando su cumplimiento con los criterios de seguridad de BASC o de un programa de seguridad equivalente acreditado por la Organización Mundial de Aduanas (WCO) y administrado por una autoridad aduanera extranjera; o completando y presentando un cuestionario de seguridad de exportador).</p> <p>Basado en un proceso documentado de evaluación de riesgos, el exportador tiene que someter a los Asociados de Negocio que no cumplen con los requisitos para integrarse a BASC,</p>	x		

	a una verificación de cumplimiento con los criterios de seguridad de BASC.			
1.d.	Los Asociados de Negocio del exportador, actuales o futuros que hayan obtenido certificación en un programa de seguridad de la cadena de suministro administrado por una autoridad aduanera extranjera, deberían indicar su situación de participación al exportador.		X	No se cuenta con Asociados de Negocio certificados bajo Sistemas de Gestión de Seguridad administrado por una autoridad extranjera.
1.e.	Los exportadores tienen que asegurar que los Asociados de Negocio establezcan procesos y procedimientos de seguridad compatibles con los criterios de seguridad de BASC, para mejorar la integridad del envío desde el punto de origen. Se deberían realizar evaluaciones periódicas de los procesos e instalaciones de los Asociados de Negocio con base al riesgo y estos deberían mantener las normas de seguridad requeridas por el exportador.		X	
1.f.	Requisitos internos, como la solidez financiera, capacidad de cumplimiento de requisitos contractuales de seguridad y la habilidad para identificar y corregir deficiencias, deberían ser verificados por el exportador a los asociados de Negocio. Los requisitos internos deberían ser dirigidos contra un proceso basado		X	

	en riesgo.			
2	Seguridad del Contenedor			
2.a.	<p>Se tiene que mantener la integridad de los contenedores y remolques para protegerlos contra la introducción de materiales y/o personas no autorizados.</p> <p>En el punto de llenado tiene que haber procedimientos para sellar correctamente y mantener la integridad de los contenedores y remolques de envío. Se tiene que aplicar un sello de alta seguridad a todos los contenedores y remolques cargados.</p>	X		
2.a.i.	<p>Tiene que haber procedimientos establecidos para verificar la integridad física de la estructura del contenedor antes del llenado, esto incluye la confiabilidad de los mecanismos de cerradura de las puertas.</p> <p>Se recomienda un proceso de inspección de siete puntos para todos los contenedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> _ Pared delantera _ Lado izquierdo _ Lado derecho _ Piso _ Techo interior/exterior _ Puertas interiores/exteriores _ Exterior/Sección inferior 	X		
2.a.ii	<p>El exportador tiene que instalar un sello de alta seguridad a todos los remolques y contenedores cargados con destino a la exportación.</p> <p>Todos los sellos tienen que cumplir o exceder la norma ISO 17712 actual para sellos de alta seguridad.</p>	X		

2.a.iii	<p>Los procedimientos escritos tienen que estipular cómo se controlarán y aplicarán los sellos a los contenedores y remolques cargados.</p> <p>Se tienen que tener procedimientos para reconocer y reportar a las autoridades aduaneras o la autoridad pertinente, cuando los sellos y/o contenedores / remolques han sido comprometidos.</p> <p>Sólo los empleados asignados deberían distribuir sellos con el fin de mantener la integridad de los mismos.</p>	X		
2.b	<p>Los contenedores y remolques tienen que almacenarse en un área segura para impedir el acceso y/o manipulación no autorizados.</p> <p>Tiene que haber procedimientos establecidos para neutralizar y denunciar la entrada no autorizada a los contenedores/remolques o las áreas de almacenaje de contenedores/ remolques.</p>	X		La operación de Rolog S.A. no permite el almacenamiento de contenedores debido a que una vez la mercancía a sido descargada estos son devueltos al patio de la naviera.
3	Controles para el Acceso Físico			
3.a	<p>Tiene que existir un sistema de identificación de empleados con el propósito de controlar el acceso e identificarlos positivamente.</p> <p>Los empleados sólo deberían tener acceso a aquellas áreas seguras que necesitan para desempeñar sus funciones.</p> <p>La gerencia o el personal de seguridad de la zona franca tienen que controlar adecuadamente la entrega y devolución de carnés de identificación de empleados, visitantes y proveedores.</p> <p>Se tiene que documentar los procedimientos para la entrega, devolución y cambio de dispositivos de acceso (por ejemplo, llaves, tarjetas de proximidad, etc.).</p>	X		
3.b	<p>Los visitantes tienen que presentar una identificación con foto al momento de ingresar a la instalación.</p> <p>Todos los visitantes deberían ser acompañados y exhibir en un lugar visible su identificación temporal.</p>	X		
3.c	<p>Todos los vendedores, proveedores y contratistas tienen que presentar su identificación apropiada y/o una identificación con foto con fines de documentación a su llegada.</p>	X		

3.c.i	Los paquetes y el correo de llegada deberían ser examinados periódicamente antes de ser distribuidos.	X		
3.d	Tienen que existir procedimientos establecidos para identificar, enfrentar y dirigirse a personas no autorizadas o no identificadas.	X		
4	Seguridad del Personal			
	Deben existir procesos por escrito y verificables establecidos para evaluar a los candidatos con posibilidades de empleo y realizar verificaciones periódicas de los empleados actuales.	X		
4.a	Antes de la contratación se tiene que verificar la información de la solicitud de empleo, tal como los antecedentes y referencias laborales	X		
4.b	De conformidad con la legislación local se deberían verificar y analizar los antecedentes de los candidatos con posibilidades de empleo. Revisiones periódicas se deberían realizar conforme la criticidad del cargo que ocupe el funcionario.	X		
4.c	Las compañías tienen que contar con procedimientos para retirar la identificación y eliminar el permiso de acceso a las instalaciones y sistemas para los empleados retirados de la empresa.	X		
5.	Seguridad de Procesos			
5.a	Tienen que haber medidas de seguridad establecidas para garantizar la integridad y seguridad de los procesos relevantes al transporte, manejo y almacenaje de la carga en la cadena de suministro.	X		
5.b.i	Tienen que existir procedimientos establecidos para garantizar que toda la información y documentación utilizada para despachar mercancías y carga sea legible, completa, exacta y que esté protegida contra los cambios, pérdidas o introducción de información errónea. El control de la documentación tiene que incluir la protección del acceso y de la información en las computadoras.	X		
5.b.ii	Para ayudar a garantizar la integridad de la carga recibida, tiene que haber procedimientos establecidos para asegurar que la información recibida de los Asociados de Negocios sea reportada en forma exacta y oportuna.	X		

5.b.iii	<p>La carga que se está enviando deberá verificarse con la información en el manifiesto de carga.</p> <p>La carga deberá describirse con exactitud y se deberá indicar el peso, etiquetas, marcas; así mismo se hará un conteo de las piezas (cajas) frente a los documentos de la carga.</p> <p>La carga que se está enviando debería compararse con las órdenes de compra o de entrega.</p> <p>Se tiene que identificar positivamente a los conductores o choferes antes de que reciban o entreguen la carga.</p>	X		
5.b.iv	<p>Todos los faltantes o sobrantes y otras discrepancias o anomalías tienen que solucionarse y/o investigarse en forma apropiada.</p> <p>Se tiene que notificar a aduanas y/o a otras autoridades apropiadas si se detectan anomalías o actividades ilegales o sospechosas.</p>	X		
Seguridad Física				
6.a	<p>Una cerca perimétrica deberá encerrar las áreas alrededor de las instalaciones de manejo y almacenaje de carga.</p> <p>Se deberá utilizar cercas o barreras interiores dentro de una estructura de manejo de carga para segregar la carga doméstica, internacional, de alto valor y peligrosa.</p> <p>Todas las cercas tienen que ser inspeccionadas regularmente para verificar su integridad e identificar daños.</p>	X		
6.b	<p>Las puertas de entrada o salida de vehículos y/o personal tienen que ser atendidas, monitoreadas y/o supervisadas.</p> <p>La cantidad de puertas deberían mantenerse al mínimo necesario para permitir el acceso y la seguridad industrial apropiada</p>	X		
6.c	<p>Se debería prohibir que los vehículos privados (de empleados, visitantes, proveedores, y contratistas) se estacionen dentro de las áreas de manejo y almacenaje de carga o en áreas adyacentes.</p>	X		

6.d	<p>Los edificios tienen que construirse con materiales que resistan la entrada forzada y/o ilegal.</p> <p>Se tienen que realizar inspecciones y reparaciones periódicas para mantener la integridad de las estructuras.</p>	X		
6.e	<p>Todas las ventanas, puertas y cercas interiores y exteriores tienen que asegurarse con cerraduras. La gerencia o el personal de seguridad tienen que controlar la entrega de todas las cerraduras y llaves.</p>	X		
6.f	<p>Tiene que haber iluminación adecuada dentro y fuera de la instalación, incluso en las siguientes áreas: entradas y salidas, áreas de manejo y almacenaje de carga, barreras perimetrales y áreas de estacionamiento.</p>	X		
6.g	<p>Se deberían utilizar sistemas de alarmas y videocámaras de vigilancia para supervisar y monitorear las instalaciones e impedir el acceso no autorizado a las áreas de manejo y almacenaje de carga.</p>	X		
7	Seguridad de Tecnología Informática			
7.a	<p>Para los sistemas automatizados se tienen que asignar cuentas individuales que exijan un cambio periódico de la contraseña.</p> <p>Tiene que haber políticas, procedimientos y normas de tecnología de informática las cuales tienen que ser comunicadas a los empleados mediante capacitación.</p>	X		
7.b	<p>Tiene que haber un sistema establecido para identificar el abuso de los sistemas de computación y de tecnología de informática y detectar el acceso inapropiado y la manipulación indebida o alteración de los datos comerciales y del negocio.</p> <p>Se tienen que aplicar medidas disciplinarias apropiadas a todos los infractores de los sistemas de información.</p>	X		
8	Entrenamiento de Seguridad y Conciencia de amenazas			

8.a	<p>Debería haber un programa de concientización sobre amenazas y mantenido por el personal de seguridad para reconocer y crear conciencia sobre las amenazas de terroristas y contrabandistas en cada punto de la cadena de suministro.</p> <p>Los empleados tienen que conocer los procedimientos establecidos de la compañía para considerar una situación y cómo denunciarla.</p> <p>Se debería brindar capacitación adicional a los empleados en las áreas de envíos y recibos, y también a aquellos que reciben y abren el correo.</p>	X		
8.b	<p>Se debería ofrecer capacitación específica para ayudar a los empleados a mantener la integridad de la carga, reconocer conspiraciones internas y proteger los controles de acceso.</p> <p>Estos programas deberían ofrecer incentivos por la participación activa de los empleados.</p>	X		
Estandares Adicionales a los Requisitos Mínimos de CT- PAT				
1	Estudio Legal			
1.1.	Se tiene que tener un listado de los requisitos legales que le son aplicables a la Empresa para su operación y estos tienen que encontrarse actualizados y disponibles	X		
2. Sistemas de Gestión				
2.1.	Tiene que existir un diagnostico o revisión inicial al estado de la organización que permita medir el avance en la implementación y en el mantenimiento del sistema de Gestión.	X		
2.2	La Empresa tiene que elaborar, publicar y difundir la política de Seguridad que incluya la prevención contra actividades ilícitas (prácticas de narcotráfico, terrorismo y otros.)	X		
2.3	Tienen que determinarse los objetivos de seguridad que garanticen el cumplimiento de la política de seguridad	X		
2.4	Tienen que definirse y documentarse las responsabilidades y autoridades de todo el personal que afecta la seguridad	X		
2.5	La Alta Dirección de la Empresa tiene que realizar mínimo, una revisión anual del sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, para asegurarse de su cumplimiento	X		

2.6	Tiene que 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	X		
2.7	El manual de seguridad BASC tiene que describir el cumplimiento de los requerimientos descritos en los Estándares de Seguridad y en los elementos del sistema de gestión en control y seguridad.	X		
2.8	Tiene que realizarse cuando menos, un ciclo de auditorías internas anualmente, para establecer que las políticas, procedimientos y demás normas de control y seguridad se estén cumpliendo.	X		
2.9	Tiene que disponerse de un equipo de auditores internos, competente en el Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.	X		
2.10	Tienen que identificarse los procesos que realiza la organización, utilizando la metodología del mapa de procesos	X		
2.11	Tienen que caracterizarse los procesos, identificando entradas, salidas, indicadores de medición, requisitos a cumplir, documentos a utilizar y responsables del proceso.	X		
2.12	Tiene que documentarse y aplicarse un procedimiento de acción correctiva y preventiva	X		
3.	Administración y Selección del Personal propio, subcontratado, y-o suministrado			
3.1	Tiene que realizarse una visita al domicilio del personal que ocupa las posiciones críticas o que afecta a la seguridad.	X		
3.2	Tienen que realizarse y mantenerse actualizados, registros de afiliación a instituciones de seguridad social y demás registros legales de orden laboral	X		
3.3	Tiene que realizarse pruebas al personal de áreas críticas, para detectar consumo de drogas ilícitas y alcohol, antes de la contratación, aleatoriamente y cuando haya sospechas justificables.	X		
3.4	Tiene que contar con un programa de concientización sobre consumo de alcohol y drogas, que incluya avisos visibles y material de lectura.	X		
3.5	Tiene que disponer de un archivo fotográfico actualizado del personal e incluir un registro de huellas dactilares y firma, conforme a la legislación local.	X		

3.6	Tiene que controlar el suministro (entrega y devolución) de uniformes de trabajo de la empresa	X		
4.	Sistemas de Seguridad			
4.1	La Empresa tiene que tener un Jefe o responsable de la seguridad, con funciones debidamente documentadas.	X		
4.2	Tiene que disponerse de un plano con la ubicación de las áreas sensibles de la instalación.	X		
4.3	Las áreas de lockers de empleados tienen que estar controladas y separadas de las áreas de almacenamiento u operación de carga	X		
4.4	La Empresa tiene que tener un servicio de seguridad propio o contratado con una empresa competente.	X		
4.5	Tiene que disponer de sistemas adecuados que permitan la comunicación con los supervisores y encargados de seguridad y con las autoridades nacionales y extranjeras.	X		
4.6	Tiene que garantizar una acción de respuesta oportuna y disponible por parte del personal de Seguridad durante 24 horas al día.	X		
4.7	Tiene que tener procedimientos y dispositivos de alerta para la evacuación en caso de amenaza o falla en las medidas de protección.	X		
4.8	Tienen que documentarse y aplicarse procedimientos para la realización de ejercicios prácticos y simulacros de los planes de protección y de procedimientos de contingencia y emergencia.	X		
5	Logística de Recibo y Despacho de la Carga			
5.1		-	X	-
5.2			X	
Control de Materias Primas y Material de Empaque.	Materias Primas y Material de Empaque			
6.1	El material de empaque de exportación tiene que observar diferencias al del producto nacional y Tiene que estar controlado.		X	En la operación de Rolog S.A. no se emplean ningún tipo de materiales de empaque propios.
6.2	El material de empaque y embalaje tiene que ser revisado antes de su uso. Se tiene que disponer de un procedimiento documentado para el manejo y control del material de empaque - Cintas adhesivas /	X		

	corrugados			
6.3	Si utiliza sustancias precursoras para la fabricación de los productos, estas tienen que estar controladas conforme a las regulaciones legales.		X	En la operación de Rolog S.A. no se emplean ningún tipo de sustancias precursoras por ser usuario industrial de servicios.
7.	Control de Documentos			
7.1	Debe disponerse de un procedimiento documentado de control de documentos, que incluyan listados maestros de documentos y de registros.	X		
7.2	Deben existir procedimientos sobre entrega y archivo de la información	X		
7.3	La Empresa tiene que disponer de un lugar adecuado y seguro para el archivo de los documentos.	X		
7.4	Tiene que existir una política de firmas y sellos que autoricen los diferentes procesos.	X		
7.5	Tiene que observar el cumplimiento de las disposiciones y normas relativas a proteger la propiedad intelectual.	X		
7.6	Tiene que disponer de copias de respaldo con la información sensible de la organización. Una copia tiene que estar fuera de las instalaciones	X		

Anexo 2. Formato Control Material de Empaque- Proceso Traslado de Mercancía Manejo de la Carga.

 <p>RoLog Roldán Logística Internacional S.A. NIT. 900.269.128-4</p>	<p>CONTROL MATERIAL DE EMPAQUE</p>	<p>Página 213 de 1</p>
--	---	------------------------

FECHA RECIBIDAS	CLIENTE	NO. DE CAJAS RECIBIDAS	FECHA DE ENTREGA DE FACTURAS	NO. DE CAJAS ENTREGADAS	NOMBRE DE QUIEN RECIBE	FIRMA DE QUIEN RECIBE	FECHA DE INVENTARIO	SALDO

Entregado por: _____ Firma: _____

Anexo 4. Formato Cedula- Proceso Traslado de Mercancía Manejo de la Carga.



CENTRO LOGISTICO INTERNACIONAL

ROLOG S.A.

D.O: _____

CLIENTE: _____

LOCALIZACIÓN: _____

BL: _____

CNTDRS. _____

FECHA INGRESO **DIA:** _____ **MES:** _____ **AÑO:** _____

REF./CANT: _____

PARTICIPANTES: _____

LOTES: _____

Este formato es vigente a partir de Julio 24 de 2009

Anexo 5. Formato Notificación de Ingreso-Proceso Traslado de Mercancías y Manejo de la Carga



NOTIFICACIÓN DE INGRESO

FECHA:

ZONA FRANCA LA CANDELARIA

N° Formulario Movimiento de Mercancías para el Ingreso		CLIENTE	
B/L N°		EMP. TRANSPORTE	
FACTURA COMERCIAL N°		PLACA VEHICULO	
D.O. No.		CONTENEDOR No.	
FECHA INGRESO:		NOMBRE CONDUCTOR	
CANTIDAD:		CEDULA CONDUCTOR	
PESO BRUTO :		PROCEDENCIA	

CODIGO	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD OK	CANTIDAD AVERIADA	CANTIDAD TOTAL

OBSERVACIONES:

REGISTRO FOTOGRÁFICO:

Anexo 6. Listado Maestro de Documentos y Registros-Proceso Traslado de la Mercancía y Manejo de la Carga

 <p>RoLog Roldán Logística Internacional S.A. NT. 900.269.128-4</p>	<p>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTION PROCESO DE TRASLADO DE MERCANCIAS Y MANEJO DE LA CARGA</p>	<p>Fecha de actualización: Septiembre 15 de 2009</p>
		<p>Página 217 de 3</p>

<p>1.1.1.1.1 REGISTROS (NO APLICA PARA ESTE PROCESO)</p>								
<p>1.1.1.1.2</p>								
<i>IDENTIFICACION</i>	<i>PROCESO</i>	<i>FECHA DE VIGENCIA</i>	<i>VERSION</i>	<i>PROTECCION</i>	<i>CLASIFICACION</i>	<i>TIEMPO DE RETENCION</i>	<i>DISPOSICION FINAL</i>	<i>RESPONSABLE</i>
Registro fotográfico de Localización .	Traslado de Mercancía s y Manejo de la Carga	N.A.	N.A	Carpeta Virtual	Cientes	Durante su Vigencia	Back Up	Auxiliar Logístico

Registro fotográfico de apertura de contenedor.	Traslado de Mercancías y Manejo de la Carga	N.A.	N.A	Carpeta Virtual	Clientes	Durante su Vigencia	Back Up	Auxiliar Logístico
Ingreso de Mercancías Centro Internacional Logístico (C.I.L)	Traslado de Mercancías y Manejo de la Carga	Junio 30 de 2009	N.A	Carpeta	Por D.O.	Durante su Vigencia	Archivo Histórico	Auxiliar Logístico
Cédula.	Traslado de Mercancías y Manejo de la Carga	Julio 24 de 2009	N.A	Equipo	N.A.	Durante la Permanencia de la Carga en la Bodega	Destrucción	Auxiliar Logístico
Notificación de Ingreso.	Traslado de Mercancías y Manejo de la Carga	Julio 24 de 2009	N.A	Carpeta	Por D.O.	Durante su Vigencia	Archivo Histórico	Coordinador de Servicio al Cliente

DOCUMENTOS INTERNOS								
IDENTIFICACION	PROCESO	FECHA DE VIGENCIA	VERSION	PROTECCION	CLASIFICACION	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL	RESPONSABLE
Proceso de Traslado de la Mercancía y Manejo de la Carga	Traslado de Mercancías y Manejo de la Carga	Agosto 20 de 2009	1	Equipo	Por Proceso	Durante su Vigencia	Back Up	Coordinador Logístico – Auxiliar Logístico-Analista de Calidad y Seguridad
Procedimiento de Coordinación y Trámite de Retiro de Mercancías ante el Puerto.	Traslado de Mercancías y Manejo de la Carga	Agosto 20 de 2009	1	Equipo	Por Proceso	Durante su Vigencia	Back Up	Coordinador Logístico-Analista de Calidad y Seguridad-
Procedimiento de Recepción de Mercancía en ZFLC-Centro Internacional Logístico (ROLOG	Traslado de Mercancías y Manejo de la	Agosto 20 de 2009	1	Equipo	Por Proceso	Durante su Vigencia	Back Up	Auxiliar Logístico – Analista de Calidad y Seguridad

S.A.)	Carga							
Procedimiento de Control de Estibas.	Traslado de Mercancías y Manejo de la Carga	Agosto 20 de 2009	1	Equipo	Por Proceso	Durante su Vigencia	Back Up	Auxiliar Logístico-Analista de Calidad y Seguridad
Procedimiento de Control Documental.	Traslado de Mercancías y Manejo de la Carga	Agosto 20 de 2009	1	Equipo	Por Proceso	Durante su Vigencia	Back Up	Coordinador Logístico-Auxiliar Administrativa – Analista de Calidad y Seguridad
Procedimiento de Control Fotográfico.	Traslado de Mercancías y Manejo de la Carga	Agosto 20 de 2009	1	Equipo	Por Proceso	Durante su Vigencia	Back Up	Auxiliar Logístico- – Analista de Calidad y Seguridad
Procedimiento de Faltantes y Sobrantes	Traslado de Mercancías y Manejo de la Carga	Agosto 20 de 2009	1	Equipo	Por Proceso	Durante su Vigencia	Back Up	Director Zona Norte-Auxiliar Logístico – Analista de Calidad y

Anexo 7. Matriz de Objetivos VS. Indicadores ROLOG S.A.


**MATRIZ DE OBJETIVOS VS
INDICADORES ROLOG**

Septiembre 16 de 2009

OBJETIVO GENERAL	PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Establecer una metodología para el desarrollo del proceso de Traslado de la Mercancía y Manejo de la Carga, garantizando el adecuado traslado, ingreso, manipulación y ubicación de las mercancías de los clientes en el Centro Internacional Logístico (ROLOG S.A.)	Proceso de traslado de la mercancía y Manejo de la Carga	Mantener la Satisfacción del cliente	Tiempo de Respuesta de llegada de Mercancías	$\frac{\sum(\text{Hora Reporte al cliente} - \text{Hora de llegada vehículo})}{\sum(\text{Hora Reporte al cliente} - \text{Hora de llegada vehículo})}$	2 Horas para reportar llegada del vehículo 24 horas para reportar informe con novedades	Mensual	Auxiliar Logístico- Coordinador Servicio al Cliente
		Cero riesgos de daños, saqueos y contaminación de la carga. Eliminar o minimizar las posibilidades de reclamo	Porcentaje de Mercancía Averiada	$\left(\frac{\text{Cantidad de cajas averiadas}}{\text{Total de cajas que ingresaron}} \right) * 100$	0%	Mensual	Auxiliar Logístico
		Detectar cualquier anomalía presentada en la carga (cantidad) en el momento del ingreso	Porcentaje de Faltantes o sobrantes	$\left(\frac{\text{Número de contenedores en los cuales se presentaron faltantes o sobrantes}}{\text{Total de contenedores que ingresaron al C.I.L.}} \right) * 100$	0%	Mensual	Auxiliar Logístico

		Mantener la Satisfacción del Cliente	Tiempo promedio de retiro de la mercancía de puerto	$\Sigma(\text{Fecha de salida de la mercancía del puerto} - \text{Fecha de ingreso de la mercancía al puerto}) / \text{Número de pedidos}$	3 días	Mensual	Auxiliar Logístico
		Detectar cualquier anomalía presentada en la carga (cantidad) en su estadía en el C.I.L.	Número de Inspecciones de inventario inconsistentes reportadas por Zona Franca la Candelaria	Número de Inspecciones de inventario inconsistentes reportadas por Zona Franca la Candelaria	0	Trimestral	Auxiliar Logístico
Establecer una metodología para garantizar el adecuado manejo de la mercancía durante el proceso de entrega de la misma en el Centro Internacional Logístico.	Entrega de la Mercancía	Eliminar o minimizar las posibilidades de Reclamo	Porcentaje de Errores en despacho	$(\text{N}^\circ \text{ Errores en despachos} / \text{Total despachos}) * 100$	0%	Mensual	Auxiliar Logístico
		Mantener la Satisfacción del Cliente	Porcentaje de pedidos entregados a tiempo	$(\text{Total pedidos entregados a tiempo} / \text{Total pedidos entregados}) * 100$	100%	Mensual	Auxiliar Logístico- Coordinador Servicio al Cliente
		Cero riesgos de daños, saqueos y contaminación de la carga. Eliminar o minimizar las posibilidades de Reclamo	Porcentaje de mercancía averiada entrega	Pedidos despachados dañados/Cantidad de pedidos despachados	0%	Mensual	Auxiliar Logístico
		Detectar cualquier anomalía presentada en la carga (cantidad) en el momento de la entrega	Porcentaje de Faltantes o sobrantes	$(\text{Número de pedidos entregados en los cuales se presentaron faltantes o sobrantes} / \text{Total de pedidos entregados}) * 100$	0%	Mensual	Auxiliar Logístico

Establecer la metodología para garantizar una adecuada administración del sistema de gestión, utilizando herramientas eficaces para la mejora del mismo.	Gestión de la mejora	Establecer la metodología para garantizar una adecuada administración del sistema de gestión, utilizando herramientas eficaces para la mejora del mismo.	Eficacia de las inspecciones de seguridad	$\Sigma(\text{Número de acciones tomadas}/\text{Número de no conformidades detectadas}) * 100$	80%	Mensual	Analista de Calidad y Seguridad
			Cierre de acciones Correctivas y Preventivas	$\Sigma(\text{Número de acciones cerradas en el periodo}/\text{Total de acciones programadas para cierre en el periodo}) * 100$	80%	Mensual	Analista de Calidad y Seguridad
			Cumplimiento de cronograma de capacitaciones	$\Sigma(\text{Número de capacitaciones ejecutadas}/\text{Total de capacitaciones programadas}) * 100$	80%	Mensual	Analista de Calidad y Seguridad
			Eficacia de SGCYS	Acciones de mejora implementadas (seguimiento)	1	Semestral	Analista de Calidad y Seguridad
	Eliminar o minimizar las posibilidades de Reclamo	Quejas y Reclamos	$(\text{Total de Reclamaciones mes}/\text{Total de Operaciones Mes}) * 100$	1%	Mensual	Coordinador Servicio al Cliente	

<p>Establecer la metodología para el desarrollo de las actividades de facturación y cartera que permita culminar con la prestación del servicio de manera eficaz y rentable.</p>	<p>Facturación y Cartera</p>	<p>Facturar correctamente todos los gastos y servicios generados teniendo en cuenta los acuerdos comerciales.</p>	<p>Eficacia en la elaboración de las Facturas</p>	<p>$\Sigma(\text{Facturas Anuladas}/\text{Facturas realizadas mes}) * 100$</p>	<p>$\leq 2\%$</p>	<p>Mensual</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>
<p>Establecer las directrices y recursos del sistema de gestión y asegurar su mejora continua</p>	<p>Planificación</p>	<p>Garantizar la eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de la empresa. Asegurar la eficacia en términos de proceso, eficiencia en términos de rentabilidad de la gestión de la empresa. Optimizar el manejo y control Inventarios por espacio</p>	<p>Desempeño de los procesos</p>	<p>$(\text{Indicadores de Gestión que cumplen la meta}/\text{Total de Indicadores de Gestión}) * 100$</p>	<p>80%</p>	<p>Mensual</p>	<p>Analista de Calidad y Seguridad</p>
			<p>Optimización de Recursos</p>	<p>$(\Sigma \text{Costos y Gastos}) / \text{Metros Cuadrados Ocupados}$</p>	<p>\$28000/m²</p>	<p>Mensual</p>	<p>Gerente</p>