



Universidad
Tecnológica de Bolívar
CARTAGENA DE INDIAS



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION EN
CONTROL Y SEGURIDAD-BASC
PARA LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA**

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD-BASC PARA LA EMPRESA
OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA**

**WILLIAN RUIDIAZ RODRÍGUEZ 99-01-050
IGNACIO LUIS POMBO NAVAS 98-01-020**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
CARTAGENA DE INDIAS D. T.
2007**

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD-BASC PARA LA EMPRESA
OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA**

**WILLIAN RUIDIAZ RODRÍGUEZ 99-01-050
IGNACIO LUIS POMBO NAVAS 98-01-020**

PROYECTO DE GRADO

**Director
JHONNY MENDOZA
Ingeniero de Industrial**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
CARTAGENA DE INDIAS D. T.
2007**

TABLA DE CONTENIDO

	PÁG.
INTRODUCCION	12
1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2 OBJETIVOS	17
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	17
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.3 JUSTIFICACIÓN	18
2. MARCO REFERENCIAL	22
2.1 ESTADO DEL ARTE	22
2.2 BASES TEÓRICAS	24
2.2.1 SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD	24
2.2.1.1 ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD	24
2.2.1.2 ASPECTOS PARA LA PLANEACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE SEGURIDAD	26
2.2.1.3 ASPECTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE SEGURIDAD	26
2.2.1.4 ASPECTOS PARA LA VERIFICACIÓN Y ACCIÓN CORRECTIVA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE SEGURIDAD	29
2.2.1.5 ASPECTOS PARA LA REVISIÓN POR PARTE DE LA GERENCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE SEGURIDAD	31
2.2.2 BASC (BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE)	32
2.2.2.3 BENEFICIOS BASC	35
2.2.2.4 ESTRUCTURA NORMATIVA DEL BASC	36
2.2.2.5 ESTÁNDARES BÁSICOS DEL BASC	37
2.3 MARCO CONCEPTUAL	43
3. DISEÑO METODOLÓGICO	50
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	50
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	50
3.3 VARIABLES	50
3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	51
3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	52
3.5.1 FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA	52
3.5.2 FUENTES DE INFORMACIÓN SECUNDARIA	52

3.6	ESTRATEGIA METODOLOGICA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO	53
4	RECOPIACIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	55
5.	CARGOS CRÍTICOS DE LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA	59
5.1	COORDINADOR DE CONSOLIDACIÓN	59
5.1.1	FUNCIONES PRINCIPALES	59
5.1.2	REQUISITOS DEL CARGO	60
5.1.3	CONDICIONES DE TRABAJO	61
5.1.4	RESPONSABILIDADES DEL CARGO	61
5.2	COORDINADOR DE PUERTOS	61
5.2.1	FUNCIONES PRINCIPALES	61
5.2.2	REQUISITOS DEL CARGO	63
5.2.3	CONDICIONES DE TRABAJO	63
5.2.4	RESPONSABILIDADES DEL CARGO	63
5.3	COORDINADOR DE CONSOLIDACIÓN	63
5.3.1	FUNCIONES PRINCIPALES	64
5.3.2	REQUISITOS DEL CARGO	65
5.3.3	CONDICIONES DE TRABAJO	65
5.3.4	RESPONSABILIDADES DEL CARGO	65
6.	PROCESOS OPERATIVOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC PARA LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	68
6.1	PROCESOS GERENCIALES	69
6.1.1	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	69
6.1.2	GESTIÓN DE LA CALIDAD	71
6.1.3	GESTION COMERCIAL	73
6.2	PROCESOS OPERATIVOS	75
6.2.1	CONSOLIDACIÓN DE MERCANCIAS	75
6.2.2	DESCONSOLIDACIÓN DE MERCANCIAS	79
6.3	PROCESOS DE APOYO	82
6.3.1	PROCESO DE COMPRA DE PRODUCTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	82
6.3.2	PROCESO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	84
6.3.3	PROCESO GESTIÓN DE SEGURIDAD	86
7.	FACTORES DE RIESGOS EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	90
7.1	PROGRAMA DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS	94
7.1.1	OBJETIVO	94
7.1.2	ALCANCE	94
7.1.3	RESPONSABLE	95
7.1.4	DEFINICIONES	95
7.1.5	REFERENCIAS NORMATIVAS	95

7.16	ANALISIS DE RIESGOS	96
8	POLÍTICA, OBJETIVOS E INDICADORES DE GESTIÓN DE SEGURIDAD PARA LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	105
8.1	POLÍTICA DE SEGURIDAD	106
8.2	OBJETIVOS DE SEGURIDAD	106
8.3	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	107
8.4	INDICADORES DE RIESGOS	107
9	ESTANDÁRES DE SEGUIDAD BASIC APLICABLES A LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	111
10	PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASIC PARA LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	125
10.1	PROCEDIMIENTOS DE PROCESOS GERENCIALES	126
10.1.1	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS (OP-PG-01)	126
10.1.2	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS (OP-PG-02)	130
10.1.3	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORAS (OP-PG-03)	133
10.1.4	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN O GERENCIA (OP-PG-04)	137
10.1.5	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN PREVIA Y SELECCIÓN DE CLIENTES (OP-PG-05)	140
10.1.6	PROCEDIMEINTO DE AUDITORÍAS INTERNAS (OP-PG-06)	145
10.2	PROCEDIMIENTOS DE PROCESOS DE REALIZACIÓN	150
10.2.1	PROCEDIMEINTO DE CONSOLIDACIÓN (OP-PR-01)	150
10.2.2	PROCEDIMIENTO DE DESCONSOLIDACIÓN (OP-PR-02)	159
10.2.3	PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y MANEJO DE SELLOS DE SEGURIDAD (OP-PR-03)	162
10.2.4	PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE PRODUCTOS FALTANTES Y SOBANTES (OP-PR-04)	165
10.2.5	PROCEDIMIENTO PARA EL ARCHIVO DE DOCUMENTOS SOPORTES (OP-PR-05)	169
10.3	PROCEDIMIENTOS DE PROCESOS DE APOYO	170
10.3.1	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN HUMANA (OP-PA-01)	170
10.3.2	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES (OP-PA-02)	189
10.3.3	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS (OP-PA-03)	197
10.3.4	PLAN DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA (OP-PA-04)	200
10.3.5	PLAN DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS OPERATIVAS 8OP-PA-05)	215
10.3.6	PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE SITUACIONES SOSPECHOSAS O SUB-ESTÁDANDAR (OP-PA-06)	218
10.3.7	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE ACCESO Y PERMANENCIA DE PERSONAL AJENO EN LAS INSTALACIONES (OP-PA-07)	220
10.3.8	POLÍTICAS DE FIRMAS Y SELLOS (OP-PA-08)	222
10.3.9	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN O RECHAZO DE CONTENEDORES PARA EXPORTACIÓN	226

11	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC PARA LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	229
12	CONCLUSIONES	231
13	BIBLIOGRAFÍA	235
	ANEXOS	238

LISTA DE FIGURAS

Figura	Descripción	Pág.
Figura 1	Consolidación de empresas participantes del programa BASC	34
Figura 2	Mapa de procesos de la Empresa Operación Logística Ltda.	68
Figura 3	Diagrama de Flujo del proceso Revisión por la Dirección	70
Figura 4	Diagrama de Flujo del proceso Gestión de Calidad	72
Figura 5	Diagrama de Flujo del proceso Gestión Comercial	74
Figura 6	Diagrama de Flujo del proceso de Consolidación	77
Figura 7	Diagrama de Flujo del proceso de Desconsolidación	80
Figura 8	Diagrama de Flujo del proceso de Compras de Productos y Contratación de Servicios	83
Figura 9	Diagrama de Flujo del proceso de Gestión del Talento Humano	85
Figura 10	Diagrama de Flujo del proceso de Gestión de Seguridad	87

LISTA DE ANEXOS

Anexos	Descripción
Anexo A	Formato de Entrevista al Jefe del Departamento de Recursos Humanos
Anexo B	Formato de Entrevista al Jefe del Departamento de Logística y Operaciones
Anexo C	Formato de Autoevaluación sobre protección empresarial BASC
Anexo D	Manual de Seguridad BASC para la empresa Operación Logística Ltda.

LISTA DE CUADROS

Cuadro	Descripción	Pág.
Cuadro 1	Listado De Empresas Certificadas En La Norma BASC En Cartagena	23
Cuadro 2	Listado De Estándares Básicos De Seguridad BASC	38
Cuadro 3	Operacionalización De Variables Del Proyecto	51
Cuadro 4	Caracterización Del Proceso Revisión Por La Dirección	69
Cuadro 5	Caracterización Del Proceso Gestión De La Calidad	71
Cuadro 6	Caracterización Del Proceso Gestión Comercial	73
Cuadro 7	Caracterización Del Proceso De Consolidación	76
Cuadro 8	Caracterización Del Proceso De Desconsolidación	79
Cuadro 9	Caracterización Del Proceso De Compras De Productos Y Contratación De Servicios	82
Cuadro 10	Caracterización Del Proceso De Gestión Del Talento Humano	84
Cuadro 11	Caracterización Del Proceso De Gestión De Seguridad	86
Cuadro 12	Medidas Cualitativas De Las Consecuencias O Impacto	93
Cuadro 13	Medidas Cualitativas De Las Posibilidades	93
Cuadro 14	Matriz De Análisis Cualitativo De Riesgos. Nivel De Riesgos	94
Cuadro 15	Matriz De Gestión De Riesgo Físico Para La Oficina De Operación Logística Ltda. En Horas Hábiles	96
Cuadro 16	Matriz De Gestión De Riesgo Físico Para La Oficina De Operación Logística Ltda. En Horas No Hábiles	97
Cuadro 17	Matriz De Gestión De Riesgo Para El Proceso De Gestión Comercial	98
Cuadro 18	Matriz De Gestión De Riesgo Para El Proceso De Desconsolidación De Carga	99
Cuadro 19	Matriz De Gestión De Riesgo Para El Proceso De Consolidación De Mercancías	101
Cuadro 20	Matriz De Gestión De Riesgo Para Los Procesos De Compras	102
Cuadro 21	Matriz De Gestión De Riesgo Para El Proceso De Gestión De Recursos Humanos	103
Cuadro 22	Procedimientos Gerenciales Para Operación Logística Ltda	125
Cuadro 23	Procedimientos De Realización Para Operación Logística Ltda.	125
Cuadro 24	Procedimientos De Apoyo Para Operación Logística Ltda	126
Cuadro 25	Formato Listado Maestro De Documentos (OP-FPG-01-01)	129
Cuadro 26	Formato Listado Maestro De Registro (OP-FPG-02-01)	132
Cuadro 27	Formatos De Acciones Correctivas Y Preventivas (OP-FPG-03-01)	136
Cuadro 28	Formato de Acta de Revisiones Gerenciales (OP-FPG-04-01)	139

Cuadro 29	Formato De Evaluación De Clientes (OP-FPG-05-01)	143
Cuadro 30	Formato de Plan De Auditoria (OP-FPG-06-01)	147
Cuadro 31	Formato de Informe de auditorias (OP-FPG-06-02)	148
Cuadro 32	Formato Solicitud De Acciones Correctivas Y Preventivas (OP-FPG-06-03)	149
Cuadro 33	Formato de LOAD PLAND (OP-FPR-01-01)	156
Cuadro 34	Formato de Entrega De Panilla Para Ingreso A Puerto (OP-FPR-01-02)	157
Cuadro 35	Formato de Revisión de B/L (OP-FPR-01-03)	158
Cuadro 36	Formato de solicitud de sello de seguridad (OP-FPR-03-01)	165
Cuadro 37	Formato de Localización e Inspección de Mercancías (OP-FPR-04-01)	168
Cuadro 38	Formato De Requisición De Personal (OP-FPA-01-01).	176
Cuadro 39	Formato De Evaluación De Competencia (OP-FPA-01-02)	177
Cuadro 40	Formato Acta De Entrevista (OP-PA-01-03).	178
Cuadro 41	Formato De Visita Domiciliaria (OP-PA-01-04).	179
Cuadro 42	Formatos Evaluación De Desempeño (OP-FPA-01-05).	184
Cuadro 43	Formato Programa De Capacitaciones Generales (OP-FPA-01-06)	186
Cuadro 44	Formato De Capacitaciones Y Entrenamiento (OP-FPA-01-07)	186
Cuadro 45	Formato De Actualización De Datos (OP-FPA-01-08)	187
Cuadro 46	Formatos De Evaluación De Proveedores (OP-FPA-02-01)	192
Cuadro 47	Formato Registro De Proveedores (OP-FPA-02-02).	194
Cuadro 48	Formato Control De Proveedores Críticos (OP-FPA-02-03)	195
Cuadro 49	Acta de Visita a Proveedores (OP-FPA-02-04)	196
Cuadro 50	Formato de Orden de Servicio (OP-PA-03-01)	199
Cuadro 51	Formato de inspección de extintores (OP-FPA-04-01)	213
Cuadro 52	Formato de revisiones perimétricas (OP-FPA-04-02)	214
Cuadro 53	Formato de revisiones aleatorias (OP-FPA-09-01)	225

INTRODUCCIÓN

El programa Business Anti-Smuggling Coalition BASC, consiste en una coalición de la industria y el sector privado para prevenir el contrabando de narcóticos y a combatir el robo o alteración de la carga en el comercio internacional. Una empresa al estar cobijada bajo la Certificación BASC, logra adquirir unos beneficios que incurren directamente en estructura interna de la entidad como en la calidad de servicio que esta prestando a sus clientes.

Para el año 2007, mínimo una tercera parte de las compañías a nivel mundial tendrán implementada una estrategia definida de administración basada en riesgos. Una de esas empresas podría ser la agencia de carga Operación Logística Ltda.,

Operación Logística Ltda. Ubicada en la ciudad de Cartagena (Bolívar), en el barrio Manga, Cra. 24 No. 28 – 59. Se dedica al agenciamiento de carga internacional, intermediación nacional e internacional de transporte multimodal. Otros servicios que son ofrecidos en entidad son importación o exportación de todo tipo de bienes. La exigencia de sus clientes de recibir el servicio de consolidación o desconsolidación de carga, los cuales intervienen directamente dentro del Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC (S.G.C.S BASC),

Para lograr que Operación Logística Ltda., cumpla con los requerimientos de su clientela, debe elaborarse un diseño de sistema de gestión de control y seguridad basado en las particularidades de esta empresa, es por esto que el grupo investigador elaboró desempeño una labor investigativa de tipo descriptivo, observando, en primera instancia, el fenómeno real, para posteriormente, establecer su validez y entenderlo en su contexto desde su análisis, interpretación y explicación. Derivando de lo anterior las conclusiones. Los resultados de esa investigación reposan en este documento el cual consta de 11 capítulos en los que se plantea, describe y formula el problema, en donde se establece



la necesidad implementar un sistema de gestión en control y seguridad BASC para la empresa Operación Logística Ltda., planteando, como objetivo general el diseño del mismo; lo cual requirió la identificación de los procesos operativos de la empresa, los factores potenciales de riesgo y los estándares de seguridad BASC que aplican en ella formulación de políticas de seguridad de la empresa y los procedimientos del sistema a aplicar, finalmente se manual de control y seguridad de la empresa Operación Logística Ltda., según los parámetros de la Organización Mundial BASC, así como su plan de implementación.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.



Universidad
Tecnológica de Bolívar
CARTAGENA DE INDIAS



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN



1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Descripción del problema de investigación: La agencia de carga Operación Logística Ltda., empresa de la ciudad de Cartagena (Bolívar), fue creada por la señora Viviana Herazo en 1997 como un agente consolidador y desconsolidador de carga.

Esta institución está ubicada en el Barrio Manga Cra. 24 No. 28 - 59, donde se prestan los siguientes Agenciamiento de carga internacional, intermediación nacional e internacional de transporte multimodal. Otros servicios que son ofrecidos en entidad son importación u exportación de todo tipo de bienes. Estos servicios intervienen directamente dentro del Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC (S.G.C.S BASC)

El programa Business Anti-Smuggling Coalition BASC, consiste en una coalición de la industria y el sector privado para prevenir el contrabando de narcóticos y a combatir el robo o alteración de la carga en el comercio internacional. Una empresa al estar cobijada bajo la Certificación BASC, logra adquirir unos beneficios que incurren directamente en estructura interna de la entidad como en la calidad de servicio que esta prestando a sus clientes.

Operación Logística Ltda., como agente de carga Internacional, ha visto que su entorno de desarrollo esta sufriendo limitaciones por varias situaciones que se mencionan a continuación: Los clientes de la empresa los cuales son concedores de los beneficios que recibe una carga consolidada o desconsolidada por una entidad que trabaje bajo los estándares BASC, están exigiendo y requiriendo el manejo de su mercancía bajo esta norma ya que de esta manera logran un mejor manejo de su carga en cuanto a inspección y seguridad durante los procesos de consolidación y desconsolidación de la misma. De igual manera se puede citar la maximización de



recursos que tienen otras empresas agentes de carga que han minimizado por el hecho de estar certificados bajo esta norma, los cuales se ven reflejados en un rendimiento eficiente del flujo de procesos internos de la empresa a nivel de seguridad e inspección, mejor entendimiento de los procesos que se deben efectuar en función del país al cual se le realizará la exportación o importación de la mercancía, disminución de tiempos de entrega por parte de la empresa a los clientes, entre otros. Así mismo se puede mencionar aspectos como la disminución de costos y egresos que las empresas certificadas tienen en cuando a nivel de procesos de inspección, bodegaje, etc., ya muchos de estos son mermados por la implementación de la Norma BASC.

La empresa Operación Logística Ltda., cuenta con un sistema de control en seguridad con el que trata de minimizar los efectos de los riesgos a la cual está expuesta la empresa y para mantener bajo control y vigilancia la existencia de estos riesgos mediante la ejecución de tareas que le protegen la integridad física de sus trabajadores, usuarios y terceros prestadores de servicios o visitantes comerciales, también trata de salvaguardar sus activos y bienes, y los de los usuarios y terceros prestadores de servicios o visitantes comerciales, así como eliminar o minimizar las pérdidas a la carga, equipos e infraestructura durante la prestación de los servicios portuarios.

Cuando se logra implementar un sistema de gestión en control y seguridad bajo los estándares BASC, se crean dentro de la empresa herramientas que permiten proteger su cadena logística de comercio de acciones ilícitas o al margen de la ley y así controlar los riesgos a los cuales esta expuesta la empresa y facilitar la confiabilidad entre las distintas entidades que intervienen en el proceso, adquiriendo de esta maneja múltiples beneficios que se verán reflejados en la calidad con que prestan sus servicios.

1.1.2 formulación del problema.

¿Qué directrices se deben establecer para el diseño del sistema de gestión en control y seguridad BASC para la empresa Operación Logística Ltda.?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Diseñar el sistema de gestión en control y seguridad BASC en la empresa Operación Logística Ltda., según la normatividad de la Organización Mundial BASC (OMB) orientado a fortalecer y optimizar los servicios de consolidación y desconsolidación de carga.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar los procesos operativos de la empresa Operación Logística Ltda.
- Identificar los factores potenciales de riesgos, amenazas en los procesos operativos y los estándares de seguridad BASC que aplican a la empresa Operación logística Ltda.
- Formular la política de seguridad de la empresa Operación Logística Ltda.
- Formular los procedimientos del sistema de gestión en control y seguridad –BASC de la empresa Operación Logística Ltda.
- Elaborar el manual de control y seguridad de la empresa Operación Logística Ltda. según los parámetros de la Organización Mundial BASC.
- Elaborar el plan de implementación del sistema de gestión en control y seguridad- BASC para la empresa Operación Logística Ltda.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El agenciamiento de carga es una actividad de naturaleza mercantil y de servicio, ejercida por un Agente de Carga Internacional, orientada a facilitar a los particulares el cumplimiento de las normas legales existentes en materia de importaciones, exportaciones, tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades. Este tipo de empresa tiene como objetivo principal coordinar y organizar embarques, consolidar carga de exportación o desconsolidar carga de importación y emitir o recibir del exterior los documentos de transporte propios de su actividad.

En diversas ocasiones, actores legales dedicados al comercio exterior. - desde empresarios hasta transportistas - se han visto afectados después que sus circuitos legales son contaminados por las actividades de las organizaciones al margen de la ley, tales como el narcotráfico, el contrabando, el lavado de activos y el terrorismo. Las consecuencias de estos hechos van desde multas y sanciones hasta la pérdida irremediable de negocios en el exterior, debida a la falta de confianza en los procesos comerciales desarrollados en los países latinoamericanos.

Por ese motivo, y por iniciativa de la Aduana de Estados Unidos, se creó hace algunos años el programa Business Anti-Smuggling Coalition BASC, el cual consiste en una coalición de la industria y el sector privado para prevenir el contrabando de narcóticos y a combatir el robo o alteración de la carga en el comercio internacional. Gracias a BASC, en la actualidad más empresarios y transportistas conocen la manera de brindar seguridad a sus circuitos logísticos frente a la amenaza de las actividades ilegales que pretenden hacer uso de sus redes.

Las compañías que se han decidido a formar parte del BASC han encontrado una serie de ventajas competitivas para su labor de comercio exterior. En primer lugar, han entrado en contacto directo con las autoridades nacionales e internacionales que cooperan con el programa, gracias a lo cual han fortalecido sus relaciones y su posición frente a estas entidades. Así mismo, han podido



incrementar los mercados internacionales, pues para sus productos ahora es mucho más fácil ingresar a otras naciones, gracias al respaldo que les ofrece el certificado BASC.

Por otra parte, la implementación de los mecanismos desarrollados por BASC optimiza los procesos de la cadena logística del comercio exterior ya que reduce significativamente los costos asociados con los problemas de vandalismo, narcotráfico y robo de carga. Igualmente, se hacen evidentes las reducciones de egresos por conceptos de seguros y primas especiales.

Para Colombia los beneficios también han sido importantes, pues gracias a BASC se fomenta la cooperación internacional al momento de enfrentar actividades que, como las mencionadas, afectan el libre intercambio entre dos o más naciones. Esta cooperación y la implementación adecuada de los mecanismos de prevención y protección consolidan, de alguna manera, la imagen de Colombia en el exterior.

Así las cosas, es de gran importancia que cada vez más actores del comercio exterior colombiano se interesen por el tema. La cobertura de BASC es infinita: fabricantes, exportadores, intermediarios, transporte aéreo, terrestre y marítimo, operadores y en general todos los entes que participan en la cadena logística del comercio exterior mundial. Parece claro que ante el comportamiento actual del comercio internacional y teniendo en cuenta los problemas de seguridad e imagen que enfrentan los colombianos en el concierto mundial (por culpa de unos cuantos), un programa como el BASC es casi una necesidad

Otro aspecto importante que vale la pena destacar en la ejecución de dicho proyecto es la trascendencia que representa para las facultades de ingenierías, por ser un proyecto innovador de la aplicación de un nuevo sistema de seguridad como es la normas de la organización mundial BASC, la cual será de gran apoyo para las generaciones venideras porque proporcionará beneficios tanto para la comunidad estudiantil y docente de la universidad en todas las áreas, entre las cuales se destacan Ciencias de la Administración y Finanzas, Psicología, entre otras.



De igual manera otro factor que demarca la importancia del proyecto es el aporte teórico que genera para la universidad, ya que el nivel de información que maneja es muy confidencial y la cual esta limitada solo a las personas que realicen cursos de capacitación de dicha norma para la certificación o actualización de empresas. Fue un gran logro para el grupo de investigadores, obtener la información pertinente por medio de la cual se logró esbozar las bases teórica con la que se manejarán en el anteproyecto y proyecto. De igual manera, el grupo investigador cuenta con asesoría de Auditores de Sistema de Gestión y Control de Seguridad bajo la Norma ISO 9000 y la Norma BASC.

Cabe anotar que este proyecto tendrá una gran trascendencia en la Universidad Tecnológica de Bolívar, debido a que será la primera universidad de la ciudad de Cartagena que presente un proyecto de grado que va a la vanguardia con la aplicación de las normas de seguridad que están rigiendo a nivel mundial.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.



Universidad
Tecnológica de Bolívar
CARTAGENA DE INDIAS



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

MARCO REFERENCIAL

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 ESTADO DEL ARTE

En la actualidad, los estándares de seguridad BASC, su implementación y resultados se han convertido origen de diversas investigaciones tanto a nivel mundial como a nivel nacional (Colombia) y regional (Cartagena). A continuación se hará mención de algunas de las investigaciones realizadas en Colombia para visualizar el impacto que ha generado el programa BASC en el país

El Capítulo BASC Antioquia, en su foro denominado **Impactos del TLC en la Cadena Logística**, realizado el 6 de septiembre de 2004, muestra como el BASC desde sus inicios en 1996, ha venido mostrando un crecimiento gradual donde la calidad y compromiso de las empresas es lo más importante, ratificando de esta manera la voluntad que y tienen las empresas colombianas de trabajar en conjunto con este programa y el compromiso con la seguridad y la transparencia¹.

Hasta finales del 2003, Colombia ostentaba la Presidencia Mundial del BASC gracias al compromiso y empuje de las empresas participantes con un porcentaje del 43.7% de la participación mundial².

El pasado lunes 20 de Junio se llevó a cabo en la Dirección Nacional de la Policía en Bogotá, la celebración del Día Internacional de la Lucha contra el Tráfico Ilícito y el Abuso de Drogas, en el que se hizo un reconocimiento especial al capítulo **BASC Bogotá** y a varias de sus empresas certificadas, por el decidido apoyo a la “Estrategia psicosocial de prevención frente al tráfico de sustancias ilícitas” que en este momento se implementa en las diferentes compañías³.

¹ Capítulo BASC Antioquia - Impacto del TLC en la cadena logística [en línea]. Citado el 18 de Mayo del 2005. Disponible en Internet en http://www.elcolombiano.terra.com.co/proyectos/foros/Textos/Foros%20TLC/SEP62004_archivos/frame.htm#slide0496.htm

² Centro de Noticias SNE - Disminuye tráfico de narcóticos a través de contenedores [en línea]. . Citado el 17 de Octubre de 2005 <http://www.presidencia.gov.co/sne/2004/febrero/19/05192004.htm>

³ Actualidad BASC - día internacional de la lucha contra el tráfico ilícito y el abuso de drogas [en línea]. . Citado el 18 de Octubre de 2005 <http://www.wbasco.org/pnoticias/actualidad.htm?12743893>

En Cartagena, entre el 31 de agosto y el 2 de septiembre de 2005, se realizó el 1er curso de Actualización de Auditores Externos de WBO (Organización Mundial del BASC), con la participación de 34 auditores certificados en el año 2003 en los Cursos de Costa Rica y Colombia⁴

En Cartagena, existen hasta la fecha (2005), 56 empresas afiliadas a saber:

Cuadro 1. Listado de empresas certificadas en la norma BASC en Cartagena

LISTADO DE EMPRESAS CERTIFICADAS EN CARTAGENA			
NOMBRE EMPRESA	ACTIVIDAD PRINCIPAL	NOMBRE EMPRESA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Abocol	Fabricante	Geon Polimeros Andinos S.A.	Fabricante
Aduanas Hubemar Ltda. S.I.A.	Agente aduana	Global Shipping Agencies S.A.	Agente marítimo
Agencia Oceánica Ltda.	Agente marítimo	Hermann Schwyn _ Cía. S.A. SIA	Agente aduana
Ajover S.A.	Fabricante	Imex S.A., S.I.A.	Agente aduana
Almacénar S.A	Almacén depósito	International Tug S.A.	Operador portuario
Almagrán S.A.	Almacén deposito	Jiménez Moya y Cía.	Seguridad
Aratel Ltda.	Operador portuario	Jorge Numa S.I.A. Ltda.	Agente aduana
Ascointer Ltda. S.I.A.	Agente aduana	Kanguroid Ltda.	Fabricante
Biofilm S.A.	Fabricante	Ladrillera Santafé S.A.	Exportador
C.I. Antillana S.A.	Exportador	Lamitech S.A.	Fabricante
C.I. Acuacultivos del Caribe S	Exportador	Muelles El Bosque Operadores	Operador portuario
C.I. Comexa S.A.	Exportador	Petroquímica Colombiana S.A.	Fabricante
C.I. Oceanos S.A.	Exportador	Polipropileno del Caribe S.A - Propilco S.A.	Fabricante
C.I. Pesquera Bolívar de Colom	Exportador	Polybol S.A.	Exportador
C.I. Tairona S.A.	Exportador	Refisal S.A.	Exportador
Cabot Colombiana S.A.	Fabricante	Roldán SIA, S.A.	Agente aduana
Carboquímica S.A.	Fabricante	Royal Andina S.A.	Fabricante

⁴ Actualidad BASC - Culmina Curso de Actualización Auditores Externos de WBO en Cartagena, Colombia [en línea]. . Citado el 12 de Octubre de 2005 <http://www.wbasco.org/pnoticias/actualidad.htm?13350626>

LISTADO DE EMPRESAS CERTIFICADAS EN CARTAGENA			
NOMBRE EMPRESA	ACTIVIDAD PRINCIPAL	NOMBRE EMPRESA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Dexton S.A.	Fabricante	Tractocar S.A	Transp. terrestre
Dow Química de Colombia S.A.	Fabricante	Transportes La Estrella Ltda.	Transp. terrestre
Etec S.A.	Fabricante	Tubos del Caribe S.A.	Fabricante
Frontier Agencia Maritima del Caribe	Agente marítimo	Vigilantes Marítima Comercial	Seguridad
Galotrans Ltda.	Operador portuario	Zofranca S.A.	Zonafranca
Cartagena Shrimp Co.- Zeus Inv	Exportador	S.I.A. Aduanas Gama S.A.	Agente aduana
Cerro Matoso S.A.	Exportador	S.I.A.Sudeco S.A.	Agente aduana
Cía. Transportadora S.A.	Agente marítimo	Seatech International Inc.	Fabricante
Colclinker S.A.	Exportador		
Comai Ltda..	Exportador	Sociedad Portuaria Regional de Cartagena	Puerto marítimo
CY CFS Alcón Ltda.	Patio contenedores	Tecnoaji Ltda.	Exportador
Depto. Buceo y Salvamento	Seguridad	Terminal de Contenedores de Ca	Puerto marítimo

Fuente: Base de datos de la Organización Mundial del BASC. [en línea]. Citado el 1 de noviembre de 2005. Disponible en Internet desde: www.wbasco.org/consulta/visitantes.cgi?usuario=invitado

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Sistema de Gestión en Control y Seguridad

2.2.1.1 Elementos del sistema de gestión en control y seguridad: Todos los elementos de un sistema deben ser incorporados a los procesos operativos de la Organización, pero la forma y el alcance de su aplicación dependen de la naturaleza de las actividades del negocio como el tamaño de la Organización, los factores de riesgo y las condiciones del entorno en el cual opera. Para esto, las organizaciones deben realizar una revisión inicial de su situación actual, para manejar la gestión en control y Seguridad. El propósito de esta revisión es dar información que influya en las decisiones

sobre el alcance, idoneidad e implementación del sistema actual, así como proporcionar una base a partir de la cual se pueda medir su progreso.

Un Sistema de Gestión en Control y Seguridad, debe estar compuesto por los siguientes elementos que se mencionan a continuación:

- **Política de Control y Seguridad.** La alta Gerencia de la Organización debe definir, documentar y respaldar su política de Seguridad. Esta política es la manifestación de la Organización en contra de una posible utilización por organizaciones ilícitas. Esta es de carácter general y sirve como base para que cada área de la compañía determine su propia política.
- **Planeación:** El éxito o fracaso de un sistema depende de una adecuada planificación. Esto implica la identificación de los requisitos en materia de control y seguridad en sus operaciones de comercio internacional, estableciendo criterios de desempeño, definiendo lo que se debe hacer, quien es el responsable, cuando se debe hacer y el resultado esperado.
- **Implementación y operación:** Se deben establecer métodos de seguridad que le permitan a la empresa minimizar los niveles de vulnerabilidad a problemas de seguridad actuales y futuros que presente la empresa y el entorno en que se desarrolla, así como delimitación de responsabilidades a nivel de implementación y ejecución del plan de seguridad de la empresa, el manejo de documentos y archivos, entre otros.
- **Verificación y acción correctiva**
- **Revisión por parte de la gerencia:** La alta gerencia de la organización debe, a intervalos que ella misma determine revisar el sistema de gestión en control y seguridad para garantizar su continua aptitud, adecuación y eficiencia. El proceso de revisión debe garantizar que se recoja la información necesaria para permitir que la gerencia realice esta evaluación. La revisión debe estar documentada.

2.2.1.2 Aspectos para la planeación de un sistema de gestión y control de seguridad: Durante la fase de planeación, se deben tener en cuenta la identificación de los siguientes aspectos:

● **Evaluación de riesgos:** La Organización debe establecer y mantener un procedimiento documentado para realizar la evaluación de los riesgos.

● **Requisitos legales y de otra índole:** La Organización debe establecer y mantener un procedimiento documentado para identificar y tener acceso a los requisitos legales aplicables a ella y también a cualquier otro requisito al cual este sometido y que sea aplicable a la gestión en control y seguridad.

● **Previsiones:** La Organización debe hacer provisiones para cubrir las siguientes áreas claves:

- Planes y objetivos generales, incluyendo personal y recursos para que la organización desarrolle su política.
- Tener el suficiente conocimiento, habilidades y experiencia en control y seguridad o el acceso a ellos con el fin de administrar sus habilidades de manera segura y confiable, de acuerdo a los requisitos legales.
- Los planes operacionales para implementar las medidas de control de los riesgos identificados y evaluados y cumplir los requisitos legales que le corresponde a la entidad.
- Planeación para el control operacional de las actividades cubiertas en el control operacional de la empresa.

2.2.1.3 Aspectos para la implementación y operación de un sistema de gestión y control de seguridad: Durante la fase de implementación y operación, se deben tener en cuenta la identificación de los siguientes aspectos:

● **Estructura y responsabilidad:** La responsabilidad final por el control y seguridad en el comercio Internacional recae en el más alto nivel de la gerencia. La mejor práctica consiste en

asignar a una persona del grupo directivo, con la responsabilidad específica de asegurar que el sistema de gestión en Control y Seguridad ha sido implementado adecuadamente y cumple los requisitos en todos los sitios y esferas de operación dentro de la organización.

En todos los niveles de la organización, el personal debe:

- a. Ser responsable del Control y Seguridad que tiene a su cargo, de las del mismo y de aquellos otros con los que trabaja.
- b. Ser consciente de su responsabilidad por el control y Seguridad que deben observar las personas que realizan actividades bajo su control, por ejemplo, los contratistas y el público en general.
- c. Ser conscientes de la influencia que su acción o inacción pueda tener sobre la efectividad del sistema de Gestión en control y Seguridad.

La alta Gerencia debe demostrar con su ejemplo, su compromiso, involucrándose activamente en el mejoramiento continuo del desempeño en control y seguridad.

● **Entrenamiento y sensibilización:** La Organización debe identificar las competencias del personal requeridas en todos los niveles de la misma y proporcionar el entrenamiento necesario.

● **Comunicaciones:** La Organización debe establecer y mantener procedimientos y condiciones, cuando sea apropiado, para:

- a. La comunicación abierta y efectiva de información sobre Control y Seguridad en el comercio Internacional.
- b. El suministro de asesoría y de servicios de especialistas.
- c. La participación y el compromiso de los empleados.

● **Documentación del sistema:** La documentación es un elemento clave para permitir a una Organización implementar un sistema exitoso de gestión en Control y Seguridad. Es útil para

consolidar y conservar los conocimientos sobre el tema, pero es indispensable mantenerla reducida al mínimo requerido para que sea efectiva y eficiente.

La Organización debe asegurarse de que la documentación se encuentre disponible de acuerdo a sus necesidades, de manera tal que permita la implementación de los planes de Control y Seguridad.

● **Control de los documentos:** La Organización debe establecer y mantener procedimientos que le permitan controlar todos los documentos exigidos para la implementación de este sistema, para garantizar que:

- a. Puedan ser localizados.
- b. Se actualicen periódicamente, se revisen cuando sea necesario y se apruebe por el personal autorizado.
- c. Las versiones vigentes de los documentos pertinentes estén disponibles en todos los sitios en que se realicen operaciones esenciales para el funcionamiento eficaz del sistema.
- d. Los documentos obsoletos sean retirados con prontitud, de todos los sitios de archivo y de uso, o que se evite darles un uso no previsto.
- e. Cualquier documento obsoleto que sea retenido con propósitos de preservación legal o de conocimiento, sea adecuadamente identificado.

● **Control operacional:** Es importante que el Control y Seguridad, en su sentido más amplio, se encuentre totalmente integrado en todo el ámbito de la organización y dentro de todas sus actividades, cualquiera que sea su tamaño o la naturaleza de su labor. Al organizar la implementación de la política y la gestión efectiva del control y la seguridad, la organización debe hacer lo necesario para garantizar que las actividades se realicen de manera segura y de acuerdo con las disposiciones definidas en las provisiones de la planeación y adicionalmente debe:

- a. Definir la asignación de responsabilidades y recursos financieros en la estructura gerencia.

- b. Asegurar que las personas tengan la autoridad necesaria para cumplir sus responsabilidades.
- c. Asignar los recursos adecuados de acuerdo con su tamaño y naturaleza.

● **Preparación y respuesta a eventos críticos:** La Organización debe establecer y mantener procedimientos para identificar y responder ante situaciones críticas, al igual que para prevenir el impacto y efecto que estos eventos o situaciones puedan generar sobre las operaciones o la imagen de la Organización.

2.2.1.4 Aspectos para la verificación y acción correctiva de un sistema de gestión y control de seguridad: Durante la fase de verificación y acción correctiva, se deben tener en cuenta la identificación de los siguientes aspectos:

● **Monitoreo y medición:** La medición y el desempeño es una forma fundamental de dar información sobre la efectividad del sistema de gestión en control y seguridad. Se deben establecer, mantener, cuando sea apropiado, procedimientos documentados para monitorear y medir cualitativa y cuantitativamente, con regularidad, aquellas características clave que puedan tener impacto significativo en el control y seguridad y se deben ajustar a las necesidades de la organización.

La medición del desempeño permite monitorear hasta que punto se está cumpliendo la política y los objetivos, e incluye:

- a. Mediciones proactivas del desempeño, que por ejemplo, mediante inspecciones y seguimiento, monitorear la conformidad con las disposiciones sobre control y seguridad, tales como sistema de seguridad física y controles de acceso, selección de personal, control de documentos y de la información, manejo de sellos y precintos de seguridad y otros.
- b. Mediciones reactivas del desempeño que monitorean incidentes o situaciones críticas y otras evidencias históricas de desempeño deficiente en el control y seguridad en el comercio internacional.

● **Acción correctiva:** Cuando se encuentran no conformidades, se deben identificar las causas básicas y emprender la acción correctiva.

● **Registros:** La organización debe llevar los registros necesarios para demostrar conformidad con los requisitos tanto legales como de otra índole. Debe establecer y mantener procedimientos para la identificación, mantenimiento y disposición de los registros de control y seguridad. Estos documentos deben incluir registros de entrenamiento, los resultados de las auditorías y revisiones.

Los registros en control y seguridad deben ser legibles como identificables y rastreables de acuerdo con la actividad, producto o servicio involucrado. Los registros se deben almacenar y mantener de forma que se puedan recuperar fácilmente y proteger contra daños, deterioro o pérdida. Sus tiempos de conservación también se deben establecer y registrar.

Los registros se deben mantener según sea apropiado para el sistema y la organización, para demostrar conformidad con los requisitos de este sistema.

● **Auditoría:** Además del monitoreo de rutina en control y seguridad, es necesario programar y realizar auditorías periódicas que permitan evaluar todos los elementos del sistema, de una manera más crítica y profunda.

Las auditorías deben ser realizadas por personas competentes y, en lo posible, independientes de la actividad auditada, aunque pueden ser partes de la organización. Se debe establecer un procedimiento documentado para su realización.

Si bien es necesario que las auditorías sean exhaustivas, su enfoque se debe ajustar al tamaño de la organización y a la naturaleza de los peligros.

En diferentes momentos y por diferentes razones, las auditorías deben cubrir las siguientes preguntas:

- a. ¿El sistema de gestión en control y seguridad de la organización tiene la capacidad para alcanzar los estándares de desempeño requeridos?
- b. ¿La organización está cumpliendo sus obligaciones en relación con el control y la seguridad en el comercio internacional?
- c. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades del sistema de gestión en control y seguridad?
- d. ¿La organización (o parte de ella) realmente está haciendo y logrando lo que dice hacer y lograr?

Las auditorías pueden ser generales o centrarse en tópicos seleccionados de acuerdo con las circunstancias. Los resultados de las auditorías deben ser comunicados a todo el personal que se requiere informar y se debe emprender la acción correctiva requerida.

2.2.1.5 Aspectos para la revisión por parte de la gerencia de un sistema de gestión y control de seguridad: Esta revisión debe considerar:

- a. El desempeño global del sistema.
- b. El desempeño de los elementos individuales del sistema.
- c. Los resultados de las auditorías.
- d. Factores internos y externos como cambios en la estructura organizacional, legislación pendiente, introducción de nueva tecnología, etc.
- e. Identificar la acción necesaria para remediar cualquier deficiencia.

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

La información que se presenta en los literales a) a d) anteriores, se puede utilizar para mejorar el enfoque proactivo de la organización, con el fin de minimizar los riesgos y mejorar el desempeño del negocio especialmente en las áreas relacionadas con el comercio internacional.



2.2.2 BASC (Business Alliance for Secure Commerce)⁵.

El BASC es un programa de cooperación entre el sector privado 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 aduaneros de las mismas.

Las empresas que forman parte del BASC son auditadas periódicamente y ofrecen la garantía de que sus productos y servicios son sometidos a una estricta vigilancia en todas las áreas mediante diversos sistemas y procesos.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

⁵ Organización Mundial del BASC – Generalidades del BASC [en línea]. Citado el 15 de Octubre del 2005. Disponible en Internet en : <http://www.wbasco.org/espanol/basc.htm>



La iniciativa BASC refleja el compromiso de las empresas por mejorar las condiciones de su entorno, y a su vez, contribuye a desalentar fenómenos que perjudican los intereses económicos, fiscales y comerciales del país.

2.2.2.1 Objetivos del BASC

- Asegurar y agiliza el comercio exterior mediante el desarrollo y ejecución de acciones preventivas.
- Establecer y analizar estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la Cadena Logística del Comercio Internacional que permitan la facilitación y agilización del comercio exterior.
- Lograr acuerdos de cooperación entre los capítulos BASC y diferentes gobiernos del mundo.
- En coordinación con las administraciones de aduanas y autoridades de control, crear y mantener un sistema de intercambio de información que facilite el comercio entre las naciones, estableciendo niveles de riesgo y procesos simplificados.
- Garantizar la interacción armónica entre los capítulos BASC y los organismos de apoyo.
- Propender por la credibilidad y mantenimiento del programa BASC.

2.2.2.2 Empresas que participan y colaboran con BASC

- Sector Privado

Empresa de la Cadena Logística del Comercio Internacional: Empresa asociadas, las personas jurídicas que participen activamente en la logística o actividades productivas o de comercio exterior, de prestación de servicios, actividades complementarias o conexas al comercio exterior.

- Servicio Público

Administraciones de Aduanas y Organismos de control internacionales: Administraciones de Aduanas de los Estados Unidos, México, Francia, España, Colombia, Venezuela, Ecuador, Republica Dominicana, Uruguay, Nicaragua, Costa Rica, Salvador, Departamento de control Antinarcóticos, Autoridades Portuarias, entre otros.

- Organismos Internacionales y Asociaciones

Organismos Internacionales: Organización de los Estados Americanos, Organización Mundial de Aduanas, Cámara de Comercio Internacional.

Asociaciones y Gremios: Asociación latinoamericana de Logística, Cámaras Americanas de Comercio, Cross Border Research Institute, gremios y asociaciones empresariales de cada uno de los países.

Figura 1. Consolidación de empresas participantes del programa BASC



Fuente: Organización Mundial del BASC – Generalidades del BASC [en línea]. Citado el 15 de Octubre del 2005. Disponible en Internet en : <http://www.wbasco.org/espanol/basc.htm>



2.2.2.3 Beneficios BASC.

- Beneficios para empresas

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 exterior.

- Implementación de una cultura de seguridad empresarial.
- Desarrollo de nuevas oportunidades de negocios en mercados internacionales.
- Facilitación del comercio disminuyendo el riesgo de incautaciones y penalidades.
- Protección y fortalecimiento de la imagen frente a clientes y gobiernos.
- Reducción de riesgos de que las cargas legales sean utilizadas para actividades ilícitas o robos.
- Optimización de los procesos y operaciones de la cadena logística del comercio exterior.
- Competitividad a través de la normalización y estandarización de los procesos.
- Mejor comunicación entre las compañías y la administración de aduanas.
- Asegura entregas a tiempo.
- Agilización de procesos aduaneros para mercancía de bajo-riesgo.
- Proporciona confianza a las administraciones aduaneras.
- La empresa certificada es incluida en una base de datos a la cual tiene acceso las aduanas para análisis de riesgo.

- Beneficios para Aduanas

- Es una herramienta de selectividad para desarrollar un programa de administración de riesgos de aduanas.
- Crea mayor conciencia de los negocios internacionales, de la seguridad de las empresas y de las políticas y procedimientos operativos.
- Acceso directo a la base de datos de la Organización Mundial BASC de empresas certificadas.

- ☑ Se mejoran los perfiles de riesgos identificando negocios considerados “riesgos”, mejorando la seguridad sobre estos.
 - ☑ Maximizar los recursos de las aduanas.
 - ☑ Asegurar el flujo eficiente del comercio sin disminuir los controles.
 - ☑ Trabaja con las empresas para mejorar los procedimientos internos en función de un país específico.
 - ☑ Mejor entendimiento por parte del sector privado, de los requisitos de aduanas.
- Beneficios para Países:
 - ☑ Evitar de manera más eficiente el fraude aduanero, contrabando, terrorismo, tráfico ilícito de estupefacientes y el desvío de productos químicos precursores de estupefacientes.
 - ☑ Facilitar el intercambio comercial entre las naciones de una manera ágil y segura

2.2.2.4 Estructura normativa del BASC: La norma esta destinada a ayudar a las organizaciones en el desarrollo de una propuesta de Gestión en Control y Seguridad en el Comercio Internacional, que proteja a las empresas, a sus empleados y otras personas cuya seguridad puedan verse afectadas por sus actividades. Muchas de las características de una administración efectiva no se pueden distinguir de las prácticas propuestas de administración de calidad y excelencia empresarial.

Estas directrices se basan en los principios generales de buena administración y están diseñadas para favorecer la integración de la Gestión en Control y Seguridad al sistema general de administración.

Un programa de seguridad representa una serie de medidas operacionales, implementadas para proteger una organización, sus activos, propiedades, empleados y clientes. La WBO recomienda las siguientes consideraciones para preparar un programa de seguridad; establecer los requerimientos de seguridad de la organización, calcular el potencial de la organización para cumplir los requisitos; establecer el nivel de vulnerabilidad de la organización a problemas de seguridad actuales y futuros,

y determinar las alternativas disponibles que pueden ser utilizadas por la organización, para cubrir las necesidades de seguridad de la empresa

De igual manera, recomienda incluir en el Plan de Seguridad, los siguientes aspectos como la definición clara de los métodos de seguridad, los procedimientos escritos para notificación interna / externa, los mecanismos para responsabilizar en casos de robo o hurto, el manejo de documentos y archivos, los procedimientos para chequeo y registro de iluminación y barreras perimétricas, los procedimientos para cierre de instalaciones (puertas, portones, ventanas, etc.), crear sistemas de seguridad para registrar las entradas y salidas de personas y/o vehículos, establecer procedimientos para el manejo de la carga, definir las políticas para el monitoreo externo, tener en cuenta el control y manejo de llaves con inventarios periódicos, establecer políticas y procedimientos para la contratación de personal, establecer políticas que se aplicarán en la verificación de antecedentes, establecer procedimientos para obtener fotografías y huellas digitales de todos los empleados, asignar responsabilidades para la seguridad contratada.

Realizar continuamente un mantenimiento del programa de seguridad teniendo en cuenta que se debe actualizar el plan escrito de seguridad por lo menos una vez al año, actualizar los métodos de seguridad incluidos en el plan, evaluar los servicios contratados, y mantener constante capacitación de personal.

2.2.2.5 Estándares básicos del BASC: Los estándares BASC son aplicados en las empresas, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- **Estudio Legal:** Constitución de la compañía, verificar antecedentes de socios y alta gerencia.
- **Sistema de Gestión:** Política de seguridad, procedimientos y acciones preventivas.
- **Administración y selección de personal:** Procedimiento de selección y contratación claramente definido, establecer cargos críticos, antecedentes.
- **Sistema de seguridad:** Establecer un responsable de seguridad, evaluación de riesgos de todo tipo, procedimiento y acciones de respuesta inmediata.

- **Logística:** Trazabilidad de las cargas, verificación de documentos de transporte, control de pesos, registros de procesos, control de proveedores.
- **Control de materias primas, empaques, sellos:** Control material de empaque de exportación, precintos y sellos, almacenaje de la carga de exportación.
- **Control de documentos e información:** Actualización de documentos, Procedimientos de archivos y manejo de información, Backups.
- **Selección de proveedores y clientes:** Procedimiento para contratación, acuerdos comerciales, verificación de antecedentes y trayectoria.
- **Alianzas estratégicas de seguridad:** Acercamiento a autoridades y gremios.
- **Reportes de operaciones y actividades sospechosas:** Procedimiento de actividades sospechosas, compromisos de los empleados

A continuación se realiza un listado de los estándares básicos del BASC:

Cuadro 2. Listado de estándares básicos de seguridad BASC

No	ESTÁNDARES DE SEURIDAD BASC
1	Estudio Legal
1.1	La Empresa debe estar constituida legalmente, debe realizarse una verificación de los antecedentes de sus accionistas, de su Junta Directiva, del gerente y representantes legales
1.2	La empresa debe disponer de las autorizaciones legales que permitan su operación
2	Sistema de Gestión
2.1	La Empresa debe elaborar, publicar y difundir la política de Seguridad que incluya la prevención contra prácticas de narcotráfico y terrorismo.
2.2	Deben definirse y documentarse las responsabilidades y autoridades de todo el personal que afecta la seguridad
2.3	La Alta Dirección de la Empresa debe estar comprometida y vinculada con su participación en BASC
2.4	La Alta Dirección de la Empresa debe realizar una revisión semestral del sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, para asegurarse de su cumplimiento
2.5	Debe existir un representante de la dirección claramente identificado con autoridad y responsabilidad para asegurar el cumplimiento del sistema de gestión en control y seguridad BASC
2.6	Debe elaborarse un manual de seguridad que describa el cumplimiento de los requerimientos de los elementos del sistema de gestión en control y seguridad (plan de protección), en los idiomas de trabajo y en caso que sean diferentes a español, francés o inglés.
2.7	Deben realizarse auditorias internas para establecer que las políticas, procedimientos y demás normas de control y seguridad se estén cumpliendo.
2.8	Debe documentarse y aplicarse un procedimiento de acción correctiva y preventiva
2.9	Deben documentarse y aplicarse procedimientos de contingencia y emergencia para el caso de amenazas comprobadas o fallos en las medidas de protección

2.10	Deben documentarse y aplicarse procedimientos para la realización de ejercicios prácticos y simulacros de los planes de protección y de procedimientos de contingencia y emergencia, por lo menos una vez cada tres meses
2.11	Deben documentarse los procedimientos que soporten cada elemento en el manual de seguridad
3	Administración y selección de Personal propio, subcontratado y-o suministrado
3.1	Debe disponerse de un procedimiento documentado para la selección de personal (propio, subcontratado o suministrado)
3.2	Deben identificarse las posiciones críticas del personal que afecta directamente a la seguridad (manipulación, recepción y entrega de carga, acceso a documentación en información confidencial, manejo de sistemas de información y gestión, etc.), asegurando
3.3	Debe realizarse un estudio de seguridad que incluya verificación de antecedentes policiales y judiciales y entrevista, a todo el personal de la compañía (propio, suministrado o subcontratado), que ocupen posiciones críticas.
3.4	El personal debe aportar los documentos que acrediten sus empleos anteriores, referencias, antecedentes policiales y judiciales, etc. y la información contenida en estos documentos debe ser verificada
3.5	Debe visitarse mínimo una vez cada dos años el domicilio del personal, para verificar situación económica, riesgos del entorno y verificar nuevas amistades
3.6	Se debe efectuar pruebas al personal, para detectar consumo de drogas ilícitas y alcohol: Antes de la contratación, aleatoriamente y cuando haya sospechas justificables
3.7	Al ingreso del personal, debe darse una inducción y entrenamiento sobre las políticas y procedimientos de seguridad contra las drogas y el terrorismo, y las consecuencias de no cumplirlas.
3.8	Periódicamente debe realizarse actividades de sensibilización y capacitación sobre el sistema de gestión en control y seguridad
3.9	El personal con funciones y responsabilidades de seguridad debe recibir entrenamiento permanente sobre: Mantenimiento de la integridad de la carga, accesos no autorizados, fraudes en documentos y sistemas de información, practicas anticontrabando y antinarcóticos
3.10	El personal que participa en el proceso de despacho o recibo de un camión de carga debe estar capacitado en técnicas de inspección y verificación de pallets y contenedores, y camiones de carga.
3.11	El personal debe estar capacitado para atender emergencias que puedan presentarse con el manejo de la carga, especialmente con sustancias corrosivas, explosivas, químicas, etc.
3.12	Todo el personal debe ser entrenado para reportar de actividades sub-estándar, que atenten contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones internas o consumo de drogas ilícitas.
3.13	Se debe contar con un programa de concientización sobre consumo de alcohol y drogas, que incluya avisos visibles y material de lectura.
3.14	Los datos del personal de la empresa deben ser actualizados mínimo una vez al año
3.15	El personal debe tener un carné de identificación con fotografía, de color diferente dependiendo el área de autorización de ingreso. El cual debe usarse todo el tiempo en lugar visible, cumpliendo con estándares de seguridad industrial
3.16	Se debe controlar el suministro de uniformes de trabajo de la empresa
3.17	Se debe disponer de un archivo fotográfico actualizado del personal e incluir un registro de huellas dactilares y firma.
4	Sistema de Seguridad
4.1	La Empresa debe tener un Jefe o responsable de la seguridad (oficial de protección) en las operaciones de exportación/importación

4.2	Debe existir una evaluación de riesgos de las instalaciones, personas y operaciones de la compañía, que contengan los conceptos de amenazas, vulnerabilidad, probabilidad y severidad (Evaluación de protección).
4.3	Debe disponerse de un plano con la ubicación de las áreas sensibles de la instalación
4.4	La seguridad perimetral de las instalaciones debe impedir el acceso no autorizado y debe ser inspeccionada frecuentemente.
4.5	Debe contar con sistemas de alarmas, dispositivos de detección de intrusos y de revisión de personas, equipajes y cargas y equipos de vigilancia, monitoreados y controlados permanentemente
4.6	La iluminación exterior, interior y en parqueaderos de las instalaciones, debe permitir las labores de vigilancia de todas las áreas. Esta debe ser inspeccionada frecuentemente.
4.7	Se debe contar con sistemas de iluminación de emergencia para áreas críticas
4.8	Todas las puertas internas y externas deben ser controladas, al igual que las ventanas externas.
4.9	Deben existir candados, chapas u otros sistemas de seguridad para accesos externos, ventanas y puertas (tener en cuenta criterios de seguridad industrial). Las llaves, candados y cerraduras deben estar controladas
4.10	Debe llevarse un registro de los vehículos que ingresan y salen de las instalaciones.
4.11	Debe inspeccionarse los vehículos al ingresar y salir de las instalaciones y se deben dejar registros aleatorios de la inspección.
4.12	Debe disponerse de un control de acceso adecuado, tanto de empleados, contratistas y visitantes, elaborando y conservando los registros de las personas que ingresaron a las instalaciones, donde estuvieron, a quien visitaron. Se debe hacer especial énfasis
4.13	Los parqueaderos para vehículos de empleados y visitantes deben estar aislados de las áreas de empaque, almacenamiento, embalaje o cargue de mercancías
4.14	El área de parqueo del personal de la empresa (empleados, suministrados, subcontratados), debe tener un control de seguridad.
4.15	Las áreas restringidas deben ser señalizadas y controladas (medios de transporte, buques, aviones, áreas de almacenamiento, envase, embalaje u operaciones con carga)
4.16	Las áreas de lockers de empleados deben estar controladas y separadas de las áreas de almacenamiento u operación de carga
4.17	Se deben supervisar las áreas de cubierta y las zonas que rodean al buque; y la manipulación de carga; y los pañoles del buque.
4.18	La Empresa debe tener un servicio de seguridad propio o contratado con una empresa capacitada para este trabajo.
4.19	Se deben realizar inspecciones aleatoria (no anunciadas) de seguridad a instalaciones físicas y procesos, y dejar el registro escrito de las mismas
4.20	Se debe disponer de sistemas adecuados que permitan la comunicación de las personas con los supervisores y encargados de seguridad y con las autoridades nacionales y extranjeras
4.21	Se debe garantizar una acción de respuesta oportuna y disponible por parte del personal de Seguridad durante 24 horas al día
4.22	Se debe tener procedimientos y dispositivos de alerta para la evacuación en caso de amenaza o falla en las medidas de protección
4.23	Se deben tener procedimientos para inspeccionar, probar, ajustar y mantener los equipos de protección
4.24	Se debe identificar los lugares de ubicación de los dispositivos de alerta y elaborar los procedimientos, instructivos y directrices para prueba, activación, desactivación y reactivación y para limitar falsas alertas

4.25	Las actividades enunciadas en este capítulo deben tener los registros que permitan la trazabilidad del proceso realizado.
5	Logística (Envase, empaque, almacenamiento, embalaje, despacho, transporte y recibo de carga)
5.1	Se debe tener un sistema que permita mantener trazabilidad sobre los movimientos de las cargas de importación y exportación.
5.2	Se deben segregar la ubicación física y las operaciones con productos de: exportación, importación, nacional, alto valor y mercancías peligrosas. Así mismo segregar operaciones de embarque y desembarque de personas.
5.3	La carga debe ser debidamente marcada, pesada y contada, y los documentos de tarja (documentos de verificación de marca, pesos y cantidades) deben ser comparados con los manifiestos oficiales.
5.4	El proceso de comparación de los documentos de tarja (documentos de verificación de marca, pesos y cantidades) con los manifiestos oficiales, debe estar bajo la responsabilidad de un supervisor.
5.5	Se debe asegurar la correcta información en el manifiesto de carga (completa, legible, exacta) y el envío a tiempo a las autoridades nacionales y extranjeras.
5.6	El personal en cumplimiento de procesos críticos (envase, empaque, embalaje, cargue) en áreas críticas, debe estar identificado con uniformes o distintivos que los diferencien de los demás empleados.
5.7	El material de empaque y embalaje debe ser revisado antes de su uso (cajas, pallets, etc.)
5.8	Los contenedores deben ser revisados en la entrega vacío por el arrendatario, en cada transferencia de responsabilidad y en el recibo por parte del cliente final.
5.9	Los vehículos de carga y los contenedores deben ser revisados antes de cargar
5.10	Los criterios para establecer cuando un contenedor no es apto, deben estar definidos por escrito.
5.11	Deben existir controles y registros de peso de los vehículos de carga.
5.12	Debe existir un procedimiento escrito para detectar y reportar faltantes o sobrantes de carga.
5.13	Durante los desplazamientos del contenedor o del camión, se deben utilizar sellos y/o precintos de seguridad; y hacer seguimiento del tiempo de duración de estos desplazamientos.
5.14	Debe existir un procedimiento de control (instalación, cambio, trazabilidad, registro) sobre los sellos o precintos de seguridad
5.15	Los contenedores o camiones deben sellarse o precintarse tan pronto termina la operación de cargue y antes de abandonar el muelle de carga
5.16	Se debe registrar el nombre y firma de todas las personas que participan en el despacho o recibo de un contenedor o camión de carga
5.17	El proceso de cargue y/o embalaje, despacho y recibo de la carga debe tener personal encargado de cumplir funciones de seguridad
5.18	Se debe disponer de control fotográfico y/o filmico durante el proceso de cargue y/o embalaje de la mercancía o en la entrega de un contenedor vacío
5.19	Deben verificarse los sellos o precintos de seguridad utilizados.
5.20	Debe existir un procedimiento escrito para detectar faltantes o sobrantes de carga; Las diferencias encontradas en los pesos o en las cantidades deben ser reportadas e investigadas
5.21	Todos los edificios (edificio, bodega, etc.) deben ser construidos de material que resista contra ingresos no autorizados y protejan contra intrusos externos. Deben hacerse inspecciones periódicas para asegurar la integridad.
5.22	Debe existir un área adecuada para almacenamiento, que prevenga el acceso no autorizado a contenedores llenos y vacíos, carga y vehículos cargados
5.23	Debe existir un área o procedimiento especial de seguridad para el almacenamiento de mercancía valiosa y/o peligrosa

5.24	Debe existir un control para las reparaciones que les realizan a los contenedores.
5.25	Debe disponerse de un registro actualizado de los movimientos realizados por los equipos que movilizan los contenedores al interior del terminal marítimo o un depósito
5.26	Deben existir sistemas que permitan la verificación de equipajes y efectos personales; adicionalmente de un proceso de control sobre estos
5.27	Se debe tener una lista completa de los pasajeros internacionales, la tripulación y la carga
5.28	Las actividades enunciadas en este capítulo deben tener los registros que permitan la trazabilidad del proceso realizado
6	Control de materias primas, material de empaque, sellos y precintos de seguridad
6.1	El material de empaque de exportación debe ser diferente al del producto nacional y debe estar debidamente identificado
6.2	Si utiliza sustancias precursoras para la fabricación de los productos, estas deben estar controladas
6.3	El almacenamiento de los sellos y precintos debe realizarse en lugares seguros y bajo llave y su uso debe ser controlado. Los sellos no deben ser usados en estricto orden de numeración.
6.4	Se debe disponer de un procedimiento documentado para el manejo y control del material de empaque - Cintas adhesivas / corrugados
7	Control de documentos y de información
7.1	Los documentos deben ser actualizados, revisados y aprobados por personal autorizado antes de ser emitidos
7.2	Los documentos de referencia deben estar disponibles en el lugar requerido, protegiéndolos contra supresión, destrucción o modificación no autorizados, y clasificando los niveles de consulta
7.3	Deben existir procedimientos sobre entrega y archivo de la información
7.4	La Empresa debe disponer de un lugar adecuado y seguro para el archivo de los documentos
7.5	Los formatos utilizados en el proceso de despacho o recibo de carga deben ser diligenciados en su totalidad, anulando los espacios en blanco e incluyendo fechas, horas y firmas
7.6	Debe existir una política de firmas y sellos que autoricen los diferentes procesos
7.7	Los procesos documentales deben estar sistematizados para minimizar los errores.
7.8	Se debe mantener la información exacta recibida sobre la carga, que incluya como mínimo: Quien envió y quien recibe, sus nombres y direcciones; segundas y terceras personas a quienes se debe notificar; descripción, peso, cantidad, unidad de medida
7.9	Los sistemas de cómputo deben tener las seguridades necesarias para evitar su utilización no autorizada
8	Selección de clientes y proveedores
8.1	Debe existir un proceso documentado para la selección de clientes y proveedores
8.2	Debe practicarse una visita a las instalaciones de los clientes y proveedores y dejar la evidencia respectiva
8.3	Deben solicitarse los documentos necesarios a los clientes y proveedores con el objeto de verificar sus antecedentes
8.4	Se deben establecer por escrito todos los acuerdos o responsabilidades que se han pactado con sus clientes y proveedores, sobre el cumplimiento de estándares de seguridad
9	Alianzas estratégicas de seguridad
9.1	Deben establecerse alianzas (acuerdos y procedimientos) en materia de seguridad, con autoridades locales, gremios u otras instituciones que puedan ayudar a mejorar la seguridad de las operaciones con carga o personas.
10	Reporte de Operaciones o Actividades Sospechosas

10.1	Debe disponerse de un procedimiento de reporte de actividades sub-estándar (a directivos y supervisores de la empresa y a autoridades nacionales y extranjeras), que atenten contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones
10.2	Se debe contar con un programa de incentivos que permita la cooperación de los empleados para reportar de actividades sub-estándar, que atenten contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones internas o consumo de drogas

Fuente: **ORGANIZACIÓN MUNDIAL BASC**. Estándares de Seguridad BASC. 2001.

Existen otros estándares específicos de la norma BASC, los cuales estarán referenciados dentro del proyecto, pero para mantener los derechos de autor de la información y el hecho de ser información reservada del BASC, serán incluidos como anexo dentro del mismo.

2.3 MARCO CONCEPTUAL.



Agente de carga internacional: Persona natural o jurídica inscrita ante la DIAN cuyo objeto es la consolidación y desconsolidación de carga internacional para maximizar el aprovechamiento de rutas y fletes. Tal calidad se obtiene mediante resolución expedida por la DIAN. Estos usuarios no pueden ser sociedades de intermediación aduanera.

Agente marítimo: Persona natural o jurídica, representante en Colombia del propietario o armador extranjero de un buque que llega a cualquiera de los puertos nacionales o sale de ellos. Su función es adelantar los trámites de ingreso o salida del buque, disponer la provisión de los servicios y abastecimiento que necesite, y cumplir los trámites que fijan los reglamentos ante las autoridades que intervienen en la actividad.

Almacén general de depósito: Persona jurídica sometida al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria, a quien la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales habilita un

lugar para cumplir labores de almacenamiento de mercancías bajo control aduanero de cualquier usuario del comercio exterior. Podrán actuar como sociedades de intermediación aduanera, respecto de las mercancías consignadas o endosadas a su nombre en el documento de transporte, siempre que hubieren obtenido la autorización para ejercer dicha actividad por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, sin que se requiera constituir una nueva sociedad dedicada a ese único fin. Tienen las mismas obligaciones de los depósitos públicos.

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



Competencia: Idoneidad para conocer o solucionar un asunto derivado de la formación, entrenamiento y experiencia de cada individuo.

Comercializadora internacional (C.I.): Persona jurídica inscrita ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo cuyo objetivo es servir de instrumento de apoyo a las exportaciones orientando sus actividades hacia la promoción y comercialización de productos colombianos en los mercados extranjeros.



Disposición: Precepto legal o reglamentario, orden o mandato.

Depósito franco: Persona natural o jurídica a la cual la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales le habilita un lugar ubicado dentro de las instalaciones de los aeropuertos y de los puertos marítimos con operación internacional, para el almacenamiento, exhibición y venta a viajeros al exterior de mercancías nacionales o extranjeras. No podrá tener adicionalmente la calidad de SIA, depósito público, transportador, agente de carga internacional u operador de transporte multimodal. La habilitación se hace mediante resolución expedida por la DIAN .

E

Efectividad: Capacidad de lograr las metas y objetivos con optimización de los recursos.

Eficacia: Es la medida del cumplimiento de las metas y objetivos planeados.

Eficiencia: Es la medida de la utilización de los recursos para cumplir las metas y los objetivos planeados.

Evaluación de riesgos: Procedimiento mediante el cual se obtiene la información necesaria para identificación, estimación (probabilidad y severidad), decisión de tolerancia y establecimiento de planes de acción para el control de riesgos.

Exportador: Persona natural o jurídica que realiza operaciones de exportación de bienes o servicios con destino a otros países o a zona franca industrial de bienes y servicios

F

Factores externos: Son las fuerzas que se generan fuera de la organización, que inciden en los asuntos de control y seguridad y que deben tenerse en cuenta de manera apropiada; incluye aspectos tales como: legislación, innovaciones tecnológicas y normatividades sectoriales.

Factores internos: Son los aspectos de la organización que inciden en su capacidad para cumplir con la gestión de control y seguridad; incluye aspectos tales como: reorganización interna, cambio en la tecnología, cultura en materia de prevención de riesgos y modificaciones a procesos.

I

Importador: Persona natural o jurídica que realiza operaciones de importación de bienes o servicios desde otros países o desde zona franca industrial de bienes y servicios.

M

Meta: Un requisito detallado de desempeño, que surge de los objetivos de control y seguridad, cuantificado siempre que sea posible, pertinente para la organización o parte de ella y que necesita que sea establecida y cumplida con el fin de lograr dichos objetivos.

N

No conformidad: El no cumplimiento de un requisito especificado.

O

Objetivos de control y seguridad: Conjunto de resultados que la organización se propone alcanzar en cuanto a su actuación en materia de control y seguridad, programados cronológicamente y cuantificados en la medida de lo posible.

Organización: Compañía, firma, empresa, institución o asociación, o parte o combinación de ellas, ya sea incorporada o no, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.

Operador de transporte multimodal: Persona jurídica inscrita como operador de transporte multimodal ante el Ministerio de Transporte, que se registra ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, para realizar operaciones de transporte multimodal de carga. No puede tener la calidad de SIA o depósito público o privado. La inscripción se efectúa mediante resolución expedida por la DIAN.

P

Peligro: Es una fuente o situación con potencial de pérdidas en términos de lesiones, daño a la propiedad y/o procesos, al ambiente o una combinación de estos.

Previsión: Acción de disponer lo conveniente para atender. Es una fuente o situación con potencial de pérdidas en términos de lesiones, danos a la propiedad y/o procesos, al ambiente o una combinación de estos.

R

Revisión de estado: Evaluación formal, por parte de la dirección, del estado y de la adecuación del sistema de gestión en control y seguridad, en relación con la política.

Riesgo: La palabra riesgo se deriva del antiguo risicare el cual significa osar, atreverse, retar, desafiar, cada DIA miles de circunstancias retan o desafían la capacidad de supervivencia, desarrollo y crecimiento de las empresas.



Seguridad: Es una actividad encaminada a conseguir la protección de personas, bienes e información, ante cualquier amenaza. Para conseguir esta protección es preciso contar con medios humanos y materiales; de cuyo funcionamiento, organización y despliegue dependerá en mayor o menor grado la consecución del fin perseguido.

Sociedad de intermediación aduanera: Persona jurídica autorizada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, para ejercer la actividad de intermediación aduanera. No puede tener a su vez la calidad de depósito público o privado, ni transportador, ni agente de carga internacional, ni empresa de transporte nacional para el tránsito aduanero. La autorización se otorga mediante resolución expedida por la DIAN.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.



Universidad
Tecnológica de Bolívar
CARTAGENA DE INDIAS



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

DISEÑO METODOLÓGICO

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo descriptivo, porque a través de las observaciones del fenómeno real se pudo establecer su validez lo que permitió entenderlo en su contexto desde su análisis, interpretación y explicación a partir de los componentes teóricos que facilitó derivar las conclusiones.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

El universo estuvo constituido por la empresa Operación Logística Ltda., ubicada en la ciudad de Cartagena (Bolívar), en el barrio Manga, Cra. 24 No. 28 – 59.

No se determinó muestra, ya que para el estudio se tomó la misma entidad, especialmente porque ésta empresa no tiene sucursales dentro del país.

3.3 VARIABLES

Las variables que se identificaron para el desarrollo del proyecto fueron:

- ◆ Sistema de Gestión en Control y Seguridad.
- ◆ Diseño del Sistema de Gestión en Control y Seguridad para la empresa Operación Logística Ltda.
- ◆ Estándares de Seguridad BASC.

Las cuales se clasificaron de la siguiente manera:

- ◆ Variable independiente: Sistema de Gestión en Control y Seguridad.
- ◆ Variable dependiente: Diseño del Sistema de Gestión en Control y Seguridad para la empresa Operación Logística Ltda.
- ◆ Variable intervinientes o alternas: Estándares de Seguridad BASC

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Cuadro 3. Operacionalización de Variables del proyecto

TIPO	VARIABLE	INDICADORES	FUENTES
I N D E P E N D I E N T E	Sistema de Gestión en Control y Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Política de Control y Seguridad. ◆ Evaluación de riesgos ◆ Requisitos legales ◆ Previsiones ◆ Estructuración de responsabilidades. ◆ Entrenamiento, capacitación y sensibilización del sistema ◆ Documentación del sistema ◆ Control operacional ◆ Preparación y respuesta a eventos críticos ◆ Monitoreo y medición ◆ Acción correctiva ◆ Registros ◆ Auditoria 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Observación directa ◆ Documentación general de la empresa. ◆ Entrevistas. ◆ Encuestas
D E P E N D I E N T E	Diseño del Sistema de Gestión en Control y Seguridad para la empresa Operación Logística Ltda.	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Procesos operativos de la empresa ◆ Identificación de factores de riesgos ◆ Determinación de amenazas en los procesos operativos ◆ Política de seguridad de la empresa ◆ Determinación de estándares de seguridad BASC aplicables a la empresa ◆ Procedimientos del sistema de gestión en control y seguridad ◆ Manual de control y seguridad ◆ Plan de implementación para la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Encuestas ◆ Entrevistas ◆ Manual de Funciones ◆ Manual de Procedimientos del sistema actual ◆ Historial de eventos

TIPO	VARIABLE	INDICADORES	FUENTES
INTERVINIENTE	Estándares de seguridad BASC	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Estándares Básicos BASC. ◆ Programa de Seguridad BASC ◆ Estándares específicos BASC para Agentes de Carga ◆ Documentación ◆ Manual de procedimientos de seguridad bajo estándares BASC 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Norma BASC ◆ Documentación BASC Capítulo Cartagena de Indias ◆ Guía para la elaboración del manual para la prevención de riesgos en la cadena logística del comercio exterior colombiano, Capítulo BASC Cartagena de Indias

3.5 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.5.1 Fuentes de información primaria. Para la realización del proyecto el grupo investigador contó con un personal idóneo en los temas quienes prestaron su completa colaboración, entre los que se encontró el ingeniero Jhonny Mendoza, auditor de la Norma ISO 9000. Otras de las fuentes primarias fueron: Observación directa, encuestas y cuestionarios realizados a los empleados de Operación Logística Ltda., Entrevistas realizadas a directivos de la empresa, documentación a analizar (manual de funciones de la empresa, manual de procedimientos, etc.).

3.5.2 Fuentes de información secundaria. Entre las fuentes de información secundaria se pueden mencionar los textos, manuales, informes y páginas Web que le sirvieron a los estudiantes de guía y documentación para la obtención del objetivo General del presente Proyecto de Grado.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

3.6 ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

Para el desarrollo del proyecto Diseño de un Sistema de gestión en Control y Seguridad BASC para la empresa Operación Logística Ltda., el grupo de investigadores planificó las siguientes estrategias metodológicas:

1. Realización de formato de encuestas y entrevistas para la recolección de la información en la empresa Operación Logística Ltda.
2. Aplicación de las encuestas a los departamentos de recursos humanos, logística y operaciones.
3. Reunión y entrevista con los directivos de la empresa.
4. Aplicación de entrevistas y encuestas en la empresa.
5. Análisis del manual de funciones y el manual de procedimientos de la empresa.
6. Identificación de los procesos operativos de la empresa Operación Logística Ltda.
7. Identificación de los factores de riesgo y amenazas a los cuales están expuestos los procesos y la empresa en general.
8. Revisión por parte de los directivos de la empresa de los procesos identificados, de los factores de riesgo y de las amenazas.
9. Creación de la política de seguridad para la empresa.
10. Revisión de la política por parte de los directivos de la empresa.
11. Identificación de los estándares BASC básicos y específicos aplicables a la empresa.
12. Revisión de los estándares aplicables por parte de los directivos de la empresa
13. Formulación de los procedimientos del sistema de gestión en control y seguridad BASC para la empresa.
14. Revisión por parte de los directivos de la empresa, de los procedimientos del sistema de gestión en control y seguridad BASC.
15. Creación del Manual del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.
16. Revisión del Manual por parte de los directivos de la empresa.
17. Estructuración y presentación del plan de implementación de la certificación BASC para ser ejecutado por la empresa.



Universidad
Tecnológica de Bolívar
CARTAGENA DE INDIAS



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

4. RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo del proyecto Diseño de un Sistema de gestión en Control y Seguridad BASC para la empresa Operación Logística Ltda., el grupo de investigadores implementaron las estrategias establecidas en el diseño metodológico de las cuales obtuvieron los siguientes resultados:

1. Se diseñó un formato entrevistas dirigidos al departamento de Recursos Humanos (ver Anexo A) y al departamento de Logística y Operaciones (ver Anexo B) de la empresa Operación Logística Ltda., cuyo objetivo principal fue identificar cuales los cargos críticos, que de la empresa y los factores de riesgos que se pueden convertir en amenazas para los mismos. (ver Anexo C)

De la aplicación de la entrevista en el departamento de Recursos Humanos se obtuvo la siguiente información:

- Los cargos críticos para la empresa Operación Logística Ltda., son Coordinador de Consolidado, Coordinador de Puertos, Coordinador de Desconsolidados.
- Se obtuvo las funciones y responsabilidades a las cuales pertenece cada cargo crítico (ver Capítulo 5)
- Se obtuvo también el perfil o requisitos del personal ocupante para cada cargo y las condiciones laborales del mismo

De la aplicación de la entrevista en el departamento de Logística y Operaciones se obtuvo la siguiente información:

- Se identificaron que los procesos operativos de la empresa son la Consolidación y Desconsolidación de Cargas, en los cuales intervienen los cargos críticos establecidos anteriormente.
- Se logró determinar los riesgos y amenazas a los cuales están expuestos estos procesos operativos.
- Se concluyó que en la actualidad, la empresa Operación Logística no tiene un plan de control de cargos críticos ni de gestión de riesgos y amenazas.

2. Se realizó una reunión con los investigadores del proyecto y los directivos de la empresa Operación Logística Ltda., en donde se encontraban los señores Viviana Herazo Alvarez, Representante Legal de la empresa; Carlos Pérez Pineda, Gerente General; Sócrates Rodríguez Salas, Gerente de Operaciones y Martha Arrieta Castellar, Jefe de Recursos Humanos. Esta reunión se hizo con el objetivo de analizar los procesos operativos, los factores de riesgos y amenazas a los cuales están expuestos en la empresa y los cuales fueron identificados a través de las encuestas realizadas. Se realizó una depuración de dicha información y se realizó un análisis de los manuales de funciones y procedimientos ya existentes. Como resultado de esta estrategia, establecieron los factores definitivos para cada aparte, que están especificados en los capítulos 5, 6 y 7 que se muestran a continuación. Esta reunión se realizó el día 22 de febrero de 2006.

3. Debido a factores internos de la empresa, las supervisiones paulatinas del manual que fueron planificadas en la metodología de la investigación, se realizaron en una sola reunión. Esto llevó a que el grupo de investigación creara el manual de seguridad el cual incluye la política de seguridad, los estándares que aplicaban para esta empresa, la formulación de los procedimientos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC y luego fuera sometido a revisión durante una presentación planificada. Esta reunión se realizó el día 17 de mayo de 2006, donde estuvieron presentes los señores Viviana Herazo Álvarez, Representante Legal de la empresa; Carlos Pérez Pineda, Gerente General; Sócrates Rodríguez Salas, Gerente de Operaciones; Martha Arrieta Castellar, Jefe de Recursos Humanos; Pablo Teherán, Coordinador de Desconsolidado; Luís Luna,



Coordinador de Puertos Desconsolidados; Regina Dogger Coordinadora de Consolidados; Darlison Pineda, Coordinador de Puertos Consolidados. (Ver capítulo 9)

4. El grupo investigador realizó un plan de implementación de la certificación BASC para ser ejecutado por la empresa (Ver capítulo 10). Dicho plan de implementación incluye costos de certificaciones, costos de capacitaciones, costos de implementaciones, cronograma de. Este plan fue sometido a análisis y aprobación por parte de los directivos de la empresa Operación Logística Ltda. en una reunión realizada el 26 de julio de 2006, los cuales establecieron como meta incluirlo en el presupuesto del año 2007, para su implementación en septiembre del mismo año.

5. Debido a que los Estándares de Seguridad BASC sufrieron una actualización en Julio del 2006. Fue necesario realizar una reunión para la revisión y la actualización del manual de seguridad. Esta reunión fue realizada el día 30 de agosto de 2006. De esta revisión se determinó que los cambios a realizar en el manual fueron los siguientes:

Se actualizó la información establecida en el Manual de Seguridad, especialmente porque se pasó de ser un Programa de Gestión y Control en Seguridad BASC, a un Sistema de Gestión y Control en Seguridad BASC.

Se crearon objetivos de seguridad que permitan medir el cumplimiento de la política de seguridad. Esta creación de estos objetivos conllevó a la modificación de las funciones y procedimientos que se planificaron para los cargos de Coordinador de Consolidación, Coordinador de Desconsolidación, Coordinador de Puertos.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.



Universidad
Tecnológica de Bolívar
CARTAGENA DE INDIAS



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

CARGOS CRÍTICOS DE LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA

5. CARGOS CRÍTICOS DE LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA

Cómo se dijo en el capítulo anterior, la determinación de estos cargos críticos surgieron de la entrevista realizada al departamento de Recursos Humanos y la revisión por los directivos de la empresa Operación Logística Ltda.

5.1. COORDINADOR DE CONSOLIDACIÓN

El propósito de este cargo es dirigir y vigilar el cumplimiento correcto y adecuado de todas las actividades del proceso de consolidación, sirviendo como asesor en la solución de controversias que se puedan generar alrededor del proceso.

5.1.1 Funciones Principales

- Confirmar la información de los documentos de la consolidación recibida, debe cerciorarse que los mandatos y poderes estén vigente, que el cliente envíe además Certificado de Cámara de comercio, Nit, carta de responsabilidad y los que sean necesarios para identificar y conocer plenamente al cliente.
- Debe contar con la autorización del Gerente, cuando llegue un cliente nuevo.
- Obtener información adicional sobre la naviera y el número del viaje.
- Solicitar al cliente las instrucciones de embarque por escrito
- Reportar a los clientes inmediatamente cualquier anomalía que se presente
- Diligenciar el formato para la expedición de la planilla de descargue, y confirmar la veracidad de los datos obtenidos durante el descargue.
- Coordinar con los coordinadores de puerto el ingreso de la mercancía a puerto, lo mismo que las inspecciones que esta requiera
- Enviar a la naviera el borrador del BL Master para que esta elabore los conocimientos de embarque.

- Establecer la fecha para la cancelación de los servicios a la carga, además debe diligenciar el formato para autorización de cheques.
- Obtener los soportes que deben ser presentados ante la autoridad competente y en caso de problemas solucionarlos.
- Promover acciones para mejorar la eficiencia y eficacia del proceso de consolidación.
- Tomar parte en la solución de las situaciones críticas que interfieran con el buen desarrollo del proceso de consolidación, informando al Gerente de Operaciones aquellas que amenacen la estabilidad de la organización y la satisfacción del cliente.
- Mantener un contacto continuo con el cliente para el envío de nuevos pedidos y la asesoría en comercio exterior.
- Solucionar cualquier inquietud, reclamo o solicitud del cliente cuando este se dirija directamente a este cargo, y hacer seguimiento a la atención del cliente que hace el auxiliar de consolidación.
- Hacer seguimiento y control a todo el proceso de consolidación. Velar por que se cumplan todos los requisitos del proceso.
- Conocer, estudiar, analizar y divulgar las nuevas reglamentaciones que afecten a los procesos o actividades bajo su responsabilidad.
- Mantener informado al gerente de la evolución que vayan teniendo cada consolidación.
- Envía a contabilidad la carpeta, una vez se haga la consolidación.
- Las demás que en virtud de la naturaleza y características de su cargo y las capacidades y cualidades de la persona que lo ejerce le sean asignadas por su jefe inmediato y/u otros cargos.

5.1.2. Requisitos Del Cargo

- Nivel de Educación y experiencia. El ocupante de este cargo debe tener título universitario de Administración de Comercio Exterior, y se requiere experiencia previa entre dos (2) y tres (3) años en cargos directivos de Comercio Exterior.

- Habilidades o conocimientos especiales: Capacidad para realizar actividades de planeación dirección y control de los diferentes recursos (humano, físico, tiempo, otro). Para programar, organizar, y coordinar actividades y evaluar resultados de los objetivos. Trabajo en equipo y manejo de personal. Conocimiento profundo en Comercio Exterior y sus legislaciones vigentes.

5.1.3. Condiciones De Trabajo

Trabjará en jornada diurna en horario normal de oficina, esporádicamente para la revisión o preparación de informes especiales deberá trabajar horas extras.

5.1.4. Responsabilidades Del Cargo.

- Supervisión de personal. Supervisa directamente a un auxiliar de consolidaciones y a un coordinador de despacho.
- Responsabilidad por contactos: El ocupante de este cargo se relaciona internamente con el personal que interviene en el proceso de Consolidación, y con el de otras dependencias para solicitar y suministrar información y aclaración de documentos; con el Gerente General y de Operaciones para la explicación de eventualidades relacionadas con el proceso. Externamente se relaciona con personal de la DIAN, muelles y bancos.
- Responsabilidad por equipos materiales y valores. Será responsable por el computador y equipo de oficina destinado a su uso.

5.2. COORDINADOR DE PUERTOS

El propósito de este cargo es ser una extensión de los procesos de consolidación, deconsolidación y contabilidad por fuera de las instalaciones de la organización ante las demás organizaciones con las que Operación Logística Ltda., mantiene relaciones de cualquier índole.

5.2.1 Funciones Principales

- Revisar y analizar toda la documentación que se le entregue cuando se le asigne una labor

- Sacar ante el puerto la autorización para hacer la inspección de la mercancía
- Hacer las preinspecciones e inspecciones que requiera la empresa, supervisar al personal que se contrate para hacer esta labor.
- Llenar las actas de reconocimiento y hacerlas firmar por el responsable del depósito.
- Llenar los formatos de reconocimiento de mercancía y entregarlos al coordinador de desconsolidados para su conocimiento
- Tomarle fotos a la mercancía y a los contenedores, verificar su estado
- Solicitar las facturas de manejo, bodegajes, movilización de contenedor, y cargue de mercancía. Lo mismo que las reliquidaciones que sean necesarias, estas deben estar al día. Pagar las facturas.
- Presentar los documentos de exportación y los soportes ante la aduana.
- Entregar la carta de antinarcóticos a la policía.
- Es responsable por todo lo que le ocurra a la carga desde el momento que se abre el contenedor hasta cuando este se cierra.
- Recibir en el puerto la autorización de embarque, obtener el sello de la policía antinarcóticos, y entregar las copias del mismo en los lugares establecidos.
- Entregar los conocimientos de embarque en las navieras para realizar las reservas de los cupos.
- Reclamar los conocimientos de embarque debidamente elaborados por la naviera.
- Verificar que la factura de servicio de carga se encuentre cancelada y correcta.
- Solicitar en el puerto la autorización para el ingreso de mercancías o ARIM.
- Supervisar y coordinar el transporte de la mercancía.
- Elaborar y entregar informes de gastos ocasionados indicando el nombre del operador portuario que cargo la mercancía.
- Estar presente en el momento en que el inspector realice la verificación externa del sello. Verificar si el sello del contenedor es el mismo que el de conocimiento de embarque.
- Realizar funciones propias del cargo de mensajero cuando éste último no este disponible.
- Informar al Coordinador de Despachos y Gerente General y de Operaciones cualquier situación por fuera de lo común que pueda generar efectos negativos a los objetivos organizacionales y a la satisfacción del cliente.



- Las demás que en virtud de la naturaleza y características de su cargo y las capacidades y cualidades de la persona que lo ejerce le sean asignadas por su jefe inmediato y/u otros cargos.

5.2.2. Requisitos Del Cargo

- Educación: Tecnólogo o Técnico en Comercio Exterior o carreras afines.
- Formación: Inducción al cargo, conocimientos generales en comercios exterior.
- Habilidades: Responsabilidad, Compromisos, Eficiencia, Eficacia, Iniciativa, Trabajo en Equipo,
- Experiencia: Mínimo seis meses en cargos afines.
- Convalidación: Mínimo un año desempeñando el cargo en la empresa.

5.2.3 Condiciones De Trabajo.

- Jornada de Trabajo. Trabaja en jornada diurna en horario normal de oficina.
- Esfuerzo Físico. Se requiere un esfuerzo físico moderado.
- Condiciones ambientales: El sitio de trabajo presenta niveles de ruido moderados

5.2.4 Responsabilidades Del Cargo

- Supervisión de personal: No supervisa personal.
- Responsabilidad por contactos: Internamente se relaciona con el Coordinador de Despacho para llevar a cabo las órdenes de trabajo que le sean asignadas. Con los Coordinadores de consolidación o desconsolidación para comunicar cualquier eventualidad.
- Responsabilidad por equipos materiales y valores. Es responsable de los documentos y equipos de comunicación y transporte que le asigne la empresa

5.3. COORDINADOR DE DESCONSOLIDACIÓN

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

El propósito de este cargo es de prestar un servicio de desconsolidación con calidad y el funcionario que desempeñe el cargo deberá:

Conocer, coordinar, planear y organizar el cumplimiento correcto y adecuado de todas las actividades del proceso de desconsolidación, sirviendo como asesor en la solución de controversias que se puedan generar alrededor del proceso.

5.3.1. Funciones Principales

- Revisar todos los documentos que lleguen al departamento desconsolidación.
- Revisar todos los documentos que hagan parte del proceso de desconsolidación, verificando que estén correctos y sean los necesarios para llevar a buen término cada una de las actividades.
- Coordinar el reconocimiento de mercancías.
- Revisar y vigilar la gestión solicitud de fondos y demás gastos aproximado que se genere en el desarrollo del negocio.
- Solucionar en las dependencias de la DIAN, Depósitos y Puertos cualquier problema que se presente durante el proceso de desconsolidación de mercancías.
- En caso de ser necesario realizar gestiones ante muelles, DIAN, bancos, etc.
- Tomar parte en la solución de las situaciones críticas que interfieran con el buen desarrollo del proceso de importación, informando al Gerente de Operaciones aquellas que amenacen la estabilidad de la organización y la satisfacción del cliente.
- Mediante seguimiento y control velar por que se cumplan todos los requisitos del proceso.
- Promover acciones para mejorar la eficiencia y eficacia del proceso de desconsolidación.
- Armar paquetes para las diferentes entidades gubernamentales y puertos
- Revisar y comprar la información de los HB/L con los B/L Master.
- Coordinar las operaciones de desconsolidación de mercancías.
- Reportar ante la DIAN los sobrantes y faltantes que se presente en la desconsolidación de mercancías.
- Verificar con la naviera la presentación documental y virtual de la mercancía.
- Solucionar cualquier inquietud, reclamo o solicitud del cliente cuando este se dirija directamente a este cargo, y hacer seguimiento a la atención del cliente que hacen los auxiliares de aduanas.
- Enviar diariamente a los clientes y a la gerencia de operaciones un reporte consolidado de cada uno de los negocios en trámite.

- Asesorar a los clientes en proyectos futuros de desconsolidación o cualquiera actividad relacionada con el comercio exterior.
- Hacer llamados de atención verbales y por escritos a la(s) personas que conociendo los procedimientos y labores dentro de la empresa, no acaten y reincidan en errores que coloquen en peligro la estabilidad de la empresa.
- Conocer, estudiar, analizar y divulgar las nuevas reglamentaciones que afecten a los procesos o actividades bajo su responsabilidad.
- Las demás que en virtud de la naturaleza y características de su cargo y las capacidades y cualidades de la persona que lo ejerce le sean asignadas por su jefe inmediato y/u otros cargos.

5.3.2 Requisitos Del Cargo

- Nivel de Educación y experiencia. El ocupante de este cargo debe tener título universitario de Administración de Comercio Exterior, y se requiere experiencia previa entre dos (2) y tres (3) años en cargos directivos de Comercio Exterior.
- Habilidades o conocimientos especiales: Capacidad para realizar actividades de planeación dirección y control de los diferentes recursos (humano, físico, tiempo, otro). Para programar, organizar, y coordinar actividades y evaluar resultados de los objetivos. Trabajo en equipo y manejo de personal. Conocimiento profundo en Comercio Exterior y sus legislaciones vigentes.

5.3.3. Condiciones De Trabajo

Trabjará en jornada diurna en horario normal de oficina, esporádicamente para la revisión o preparación de informes especiales deberá trabajar horas extras, si la empresa lo requiere podrá trasladar de sucursal, en mejora de su nivel de vida.

5.3.4. Responsabilidades Del Cargo

- Supervisión de personal. Supervisa directamente a los responsables de cuenta y al coordinador de despacho.
- Responsabilidad por contactos: El ocupante de este cargo se relaciona internamente con el personal que interviene en el proceso de Importación, y con el de otras dependencias para



solicitar y suministrar información y aclaración de documentos; con el Gerente General y de Operaciones para la explicación de eventualidades relacionadas con el proceso. Externamente se relaciona con personal de la DIAN, muelles y bancos.

- Responsabilidad por equipos materiales y valores. Será responsable por el computador y equipo de oficina destinado a su uso.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.



Universidad
Tecnológica de Bolívar
CARTAGENA DE INDIAS



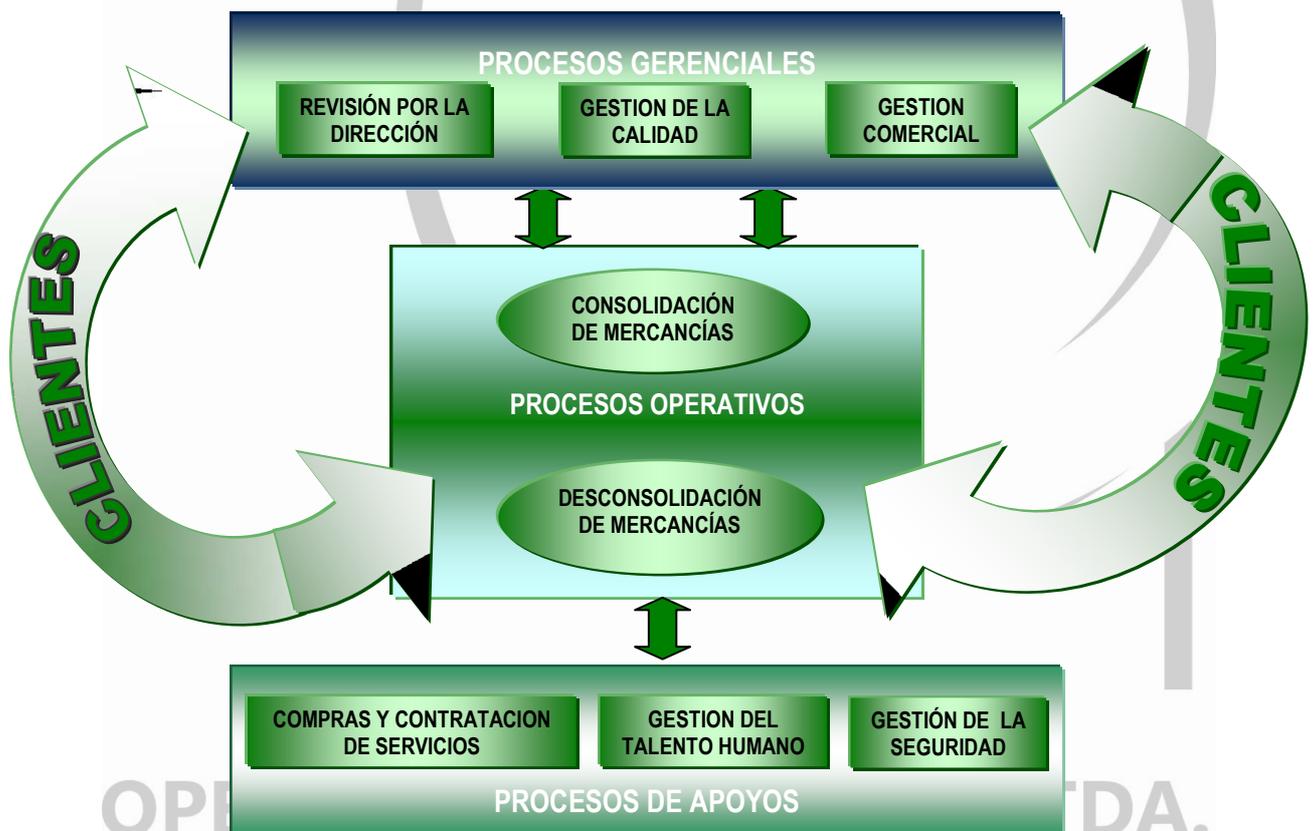
BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

**PROCESOS OPERATIVOS PARA EL SISTEMA DE
GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC
PARA LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.**

6. PROCESOS OPERATIVOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC PARA LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

De acuerdo a la recopilación, análisis y depuración de los datos obtenidos por medio de la aplicación de las estrategias metodológicas expuestas en el capítulo 4, se logró definir que para la empresa OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA, existen tres tipos de procesos fundamentales que maneja su cadena de logística: **Procesos Gerenciales**, **Procesos Operativos**, **Procesos de Apoyo**.

Figura 2 Mapa de procesos de la Empresa Operación Logística Ltda.



Fuente: Análisis de los investigadores del proyecto

6.1 PROCESOS GERENCIALES

Son los procesos encaminados a que la alta dirección de la empresa mantenga la mejora continua del sistema de gestión de la seguridad, en el cual participan los siguientes procesos:

6.1.1. Revisión por la Dirección: Este proceso busca asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua de todos los procesos del sistema. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la seguridad; en el presente proceso se encuentra determinado el procedimiento de revisión gerencial.

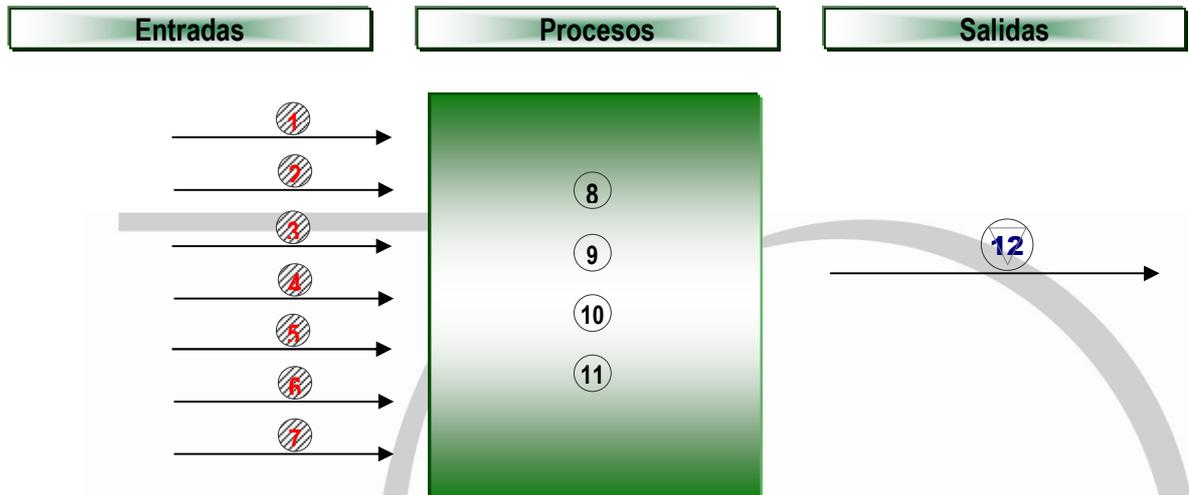
El objetivo primordial del proceso es verificar el cumplimiento de las metas planteadas, determinar la eficacia, conveniencia y adecuación del sistema de seguridad de la empresa.

Este procedimiento es aplicable en el área gerencial de OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA .

Cuadro 4. Caracterización del Proceso Revisión por la Dirección.

Proceso	Revisión por la Dirección	Responsables	Gerente de operaciones	
Objetivo	Asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del sistema de gestión de la seguridad			
Proceso Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso Cliente
Todos los procesos	Resultados de auditoría Retroalimentación del cliente Desempeño de los procesos y conformidad del producto Estados de las acciones preventivas y correctivas Acciones de seguimientos de revisiones por la dirección previas Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la seguridad Recomendaciones para la mejora	Programación de las revisiones por las dirección Recopilación de la información para la ejecución de la revisión Ejecución de la revisión por la dirección Asignación de las tareas y los responsables	Acta de revisión por la dirección	Todos los procesos

Figura 3. Diagrama de Flujo del proceso Revisión por la Dirección



Símbolos

⊘ Añadir Información

○ Operación

⊖ Archivar o Circular

Entradas

1. Resultados de auditoria
2. Retroalimentación del cliente
3. Desempeño de los procesos y conformidad del producto
4. Estados de las acciones preventivas y correctivas
5. Acciones de seguimientos de revisiones por la dirección previas
6. Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la seguridad
7. Recomendaciones para la mejora

Actividades

8. Programación de las revisiones por las dirección
9. Recopilación de la información para la ejecución de la revisión
10. Ejecución de la revisión por la dirección
11. Asignación de las tareas y los responsables

Salidas

12. Acta de revisión por la dirección

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

6.1.2 Gestión de la Calidad: Este proceso esta orientado realizar seguimiento, medición, análisis y de mejoras necesarias para:

- a. Demostrar la conformidad del producto
- b. Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad
- c. Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Los procedimientos que conforma este proceso son los siguientes:

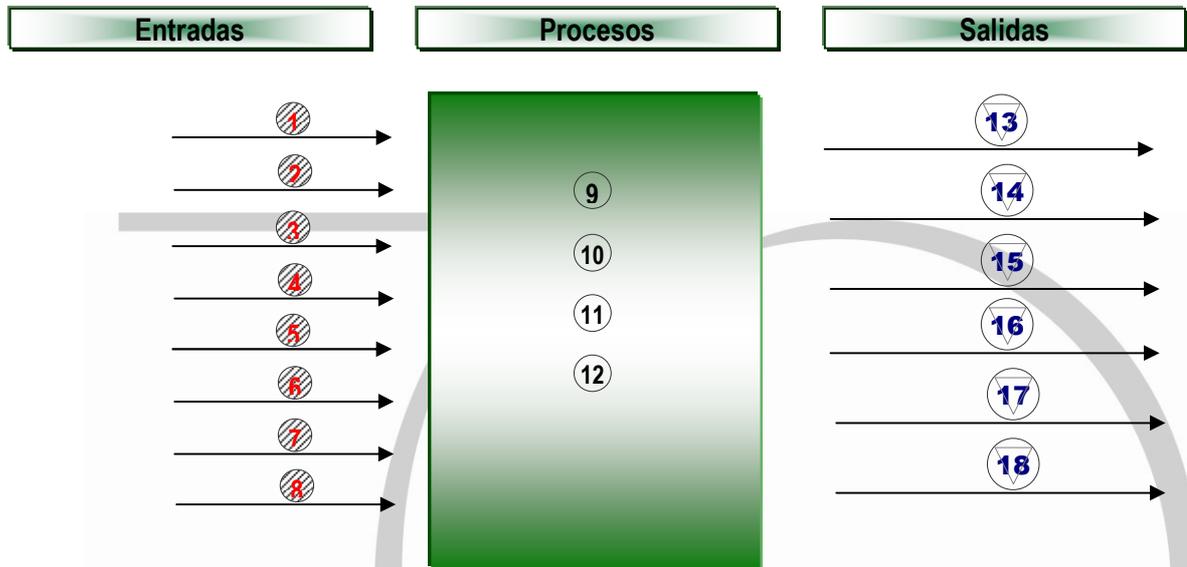
- a. Control de documentos
- b. Control de registros
- c. Acciones preventivas y correctivas
- d. Auditorias internas de calidad

El objetivo primordial de este proceso es lograr y mantener la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Cuadro 5. Caracterización del Proceso Gestión de la Calidad

Proceso	Gestión de la calidad	Responsables	Coordinador de Calidad Y Seguridad	
Objetivo	Lograr y mantener la eficacia del sistema de gestión de la calidad			
Proceso Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso Cliente
Todos los procesos	Resultados de auditoria	Detección y registro de la no conformidad	Satisfacción al cliente	Todos los procesos
	Requisitos de los clientes, legales y Reglamentarios.	Tratamiento de la no conformidad (Acciones preventivas y correctivas).	Correcciones	
	Manejo de quejas y reclamos	Seguimientos a las acciones preventivas y correctivas.	Acciones correctivas	
	Requisitos de la norma ISO-9000	Planificación de la Auditoria interna de calidad.	Acciones preventivas	
	Documentación del SGC		Programa de auditorias interna de calidad	
	Mercado externo de la empresa.		Cambios del SGC	
	Estados de las acciones preventivas y correctivas			
Revisión por la dirección				

Figura 4. Diagrama de Flujo del proceso Gestión de Calidad



Símbolos



Añadir Información



Operación



Archivar o Circular

Entradas

1. Resultados de auditoria
2. Requisitos de los clientes, legales y Reglamentarios.
3. Manejo de quejas y reclamos
4. Requisitos de la norma ISO-9000
5. Documentación del SGC
6. Mercado externo de la empresa.
7. Estados de las acciones preventivas y correctivas
8. Revisión por la dirección

Actividades

9. Detección y registro de la no conformidad
10. Tratamiento de la no conformidad (Acciones preventivas y correctivas).
11. Seguimientos a las acciones preventivas y correctivas.
12. Planificación de la Auditoria interna de calidad

Salidas

13. Satisfacción al cliente
14. Correcciones
15. Acciones correctivas
16. Acciones preventivas
17. Programa de auditorias interna de calidad
18. Cambios del SGC

6.1.3 Gestión Comercial: este proceso busca consolidar OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA., en el mercado actual satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes, de igual forma acceder a nuevos nichos de mercados que le permita a OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA., proyectarse para alcanzar metas trazadas. En el presente proceso se encuentra determinado el Procedimientos de evaluación y selección de clientes

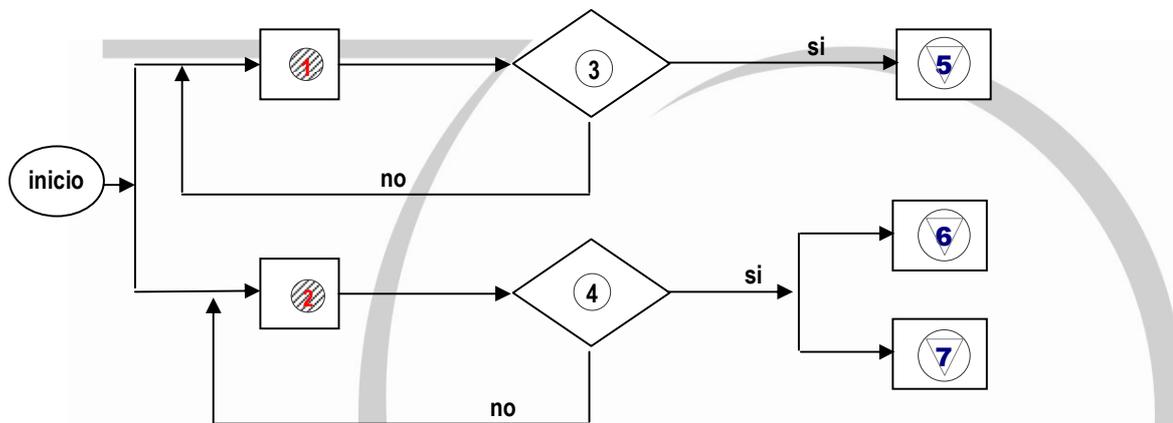
El objetivo primordial de este proceso es gestionar la consecución de nuevos clientes y mantener la fidelidad de los clientes actuales

Cuadro 6. Caracterización del Proceso Gestión Comercial

Proceso	Gestión Comercial	Responsables	Gerente de Operaciones	
Objetivo	Gestionar la consecución de nuevos clientes y mantener la fidelidad de los clientes actuales			
Proceso Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso Cliente
Mercado Revisión por la dirección Gestión de la seguridad	Información del Mercado Estrategias de mercados	Matriz DOFA de la Situación del mercado Aplicación de las estrategias (encuestas de satisfacción, comunicación permanente con el clientes, alianzas con nuevas empresas y quejas y reclamos)	Estrategias de mercados Consecución de clientes Fidelidad de los clientes actuales	Proceso de importación Proceso de exportación Revisión por la dirección Gestión de la calidad Gestión de la seguridad

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Figura 5. Diagrama de Flujo del proceso Gestión Comercial



Símbolos

Añadir Información

Operación

Archivar o Circular

Entradas

1. Información del Mercado
2. Estrategias de mercados

Actividades

3. Matriz DOFA de la Situación del mercado
4. Aplicación de las estrategias (encuestas de satisfacción, comunicación permanente con el clientes, alianzas con nuevas empresas y quejas y reclamos)

Salidas

5. Estrategias de mercados
6. Consecución de clientes
7. Fidelidad de los clientes actuales

6.2 PROCESOS OPERATIVOS

Son los procesos misionales de la empresa, los que significa están directamente relacionados con el objeto social de la empresa y los conforman los siguientes procesos:

6.2.1 Consolidación de Mercancías: Realizar los trámites de la consolidación de mercancía en el menor tiempo posible, cumpliendo cada uno de los parámetros establecidos en la normatividad aduanera colombiana, enfocado siempre a la satisfacción del cliente.

Este procedimiento aplica al departamento de operaciones de la empresa Operación Logística Ltda.

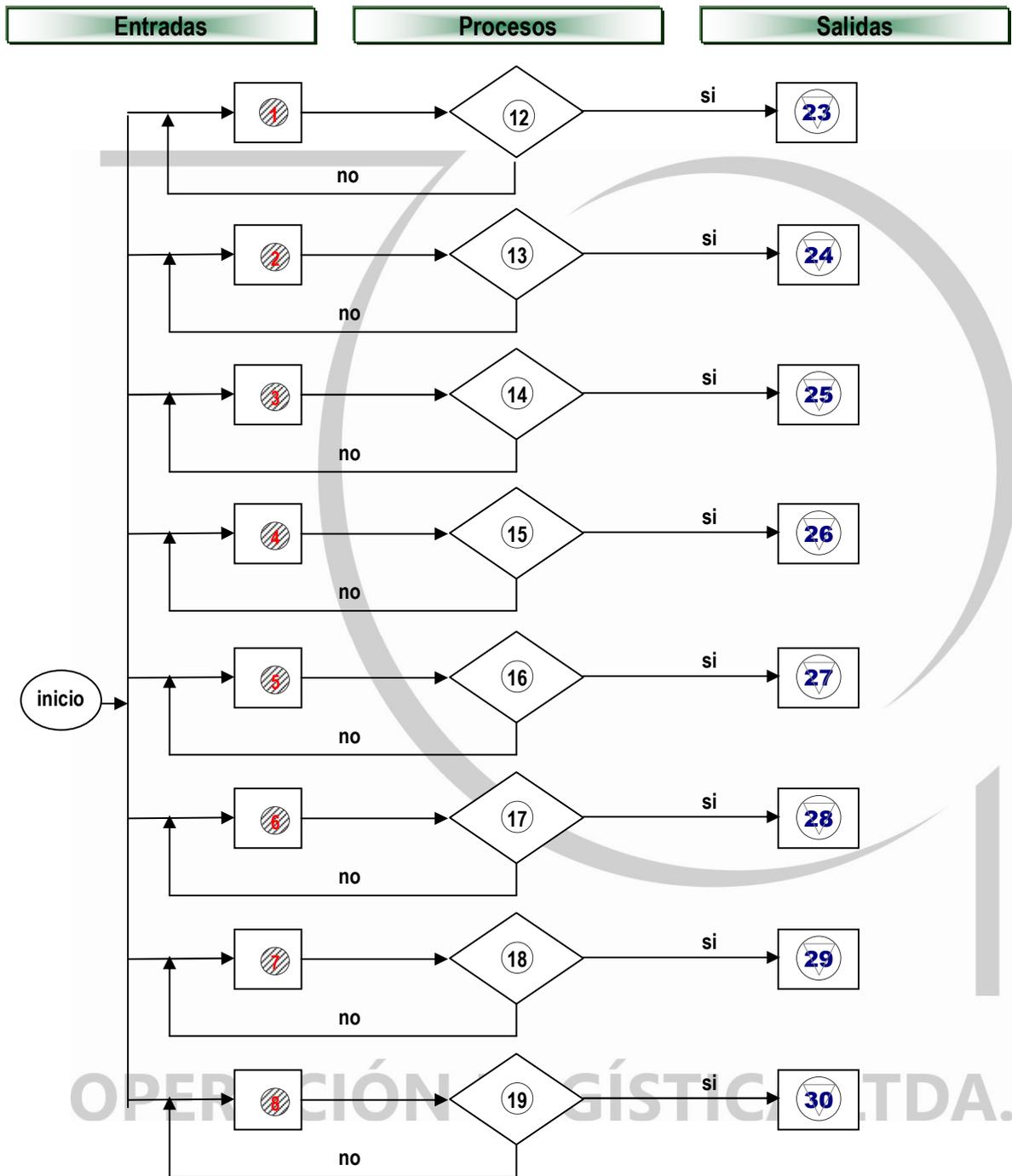
OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

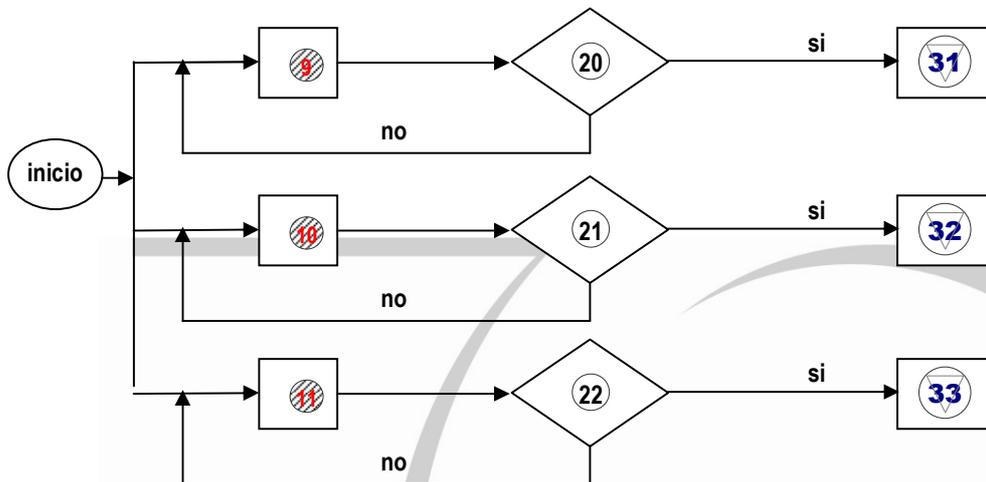
Cuadro 7. Caracterización del Proceso de Consolidación

Proceso	Procedimiento De Consolidación	Responsables	Gerente de Operaciones	
Objetivo	Realizar los trámites de la consolidación de mercancía en el menor tiempo posible, cumpliendo cada uno de los parámetros establecidos en la normatividad aduanera colombiana, enfocado siempre a la satisfacción del cliente.			
Proceso Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso Cliente
Gestión Comercial Clientes	Requerimientos del los clientes	Apertura de D.O.	D.O. creado	Gestión Comercial Clientes
	D.O. creado	Solicitud de reserva de viaje y contenedor a la naviera.	reserva y contenedor hechas	
	Reserva y contenedor hechas	Elaboración del LOAD PLAND	LOAD PLAND elaborado	
	LOAD PLAND elaborado	Cierre de CUT OFF para las agente de aduanas	Cierre de CUT OFF establecido	
	Cierre de CUT OFF establecido	Ingresar el Contenedor al Puerto	Ingreso del contenedor o carga al puerto.	
	Ingreso del contenedor o carga al puerto	Elaboración del Borrador B/L Master.	Borrador del B/L Master elaborado.	
	Borrador del B/L Master elaborado.	Radicar BL Master ante la naviera	B/L master radicado	
	B/L master radicado	Cancelación de Gastos Portuarios	Gastos Portuarios cancelados	
	Gastos Portuarios cancelados	Consolidación de carga o llenado de contendor	Carga consolidada	
	Carga consolidada	Confirmación del embarque del consolidado	Embarque confirmado	
Embarque confirmado	Facturación de servicios	Servicios facturados		

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Figura 6. Diagrama de Flujo del proceso de Consolidación





Símbolos

Añadir Información

Operación

Archivar o Circular

Entradas

1. Requerimientos de los clientes
2. D.O. creado
3. Reserva y contenedor hechas
4. LOAD PLAND elaborado
5. Cierre de CUT OFF establecido
6. Ingreso del contenedor o carga al puerto
7. Borrador del B/L Master elaborado.
8. B/L master radicado
9. Gastos Portuarios cancelados
10. Carga consolidada
11. Embarque confirmado

Actividades

12. Apertura de D.O.
13. Solicitud de reserva de viaje y contenedor a la naviera.
14. Elaboración del LOAD PLAND
15. Cierre de CUT OFF para las agente de aduanas
16. Ingresar el Contenedor al Puerto
17. Elaboración del Borrador B/L Master.
18. Radicar BL Master ante la naviera
19. Cancelación de Gastos Portuarios
20. Consolidación de carga o llenado de contendor
21. Confirmación del embarque del consolidado
22. Facturación de servicios

Salidas

23. D.O. creado
24. reserva y contenedor hechas
25. LOAD PLAND elaborado
26. Cierre de CUT OFF establecido
27. Ingreso del contenedor o carga al puerto.
28. Borrador del B/L Master elaborado.
29. B/L master radicado
30. Gastos Portuarios cancelados
31. Carga consolidada
32. Embarque confirmado
33. Servicios facturados

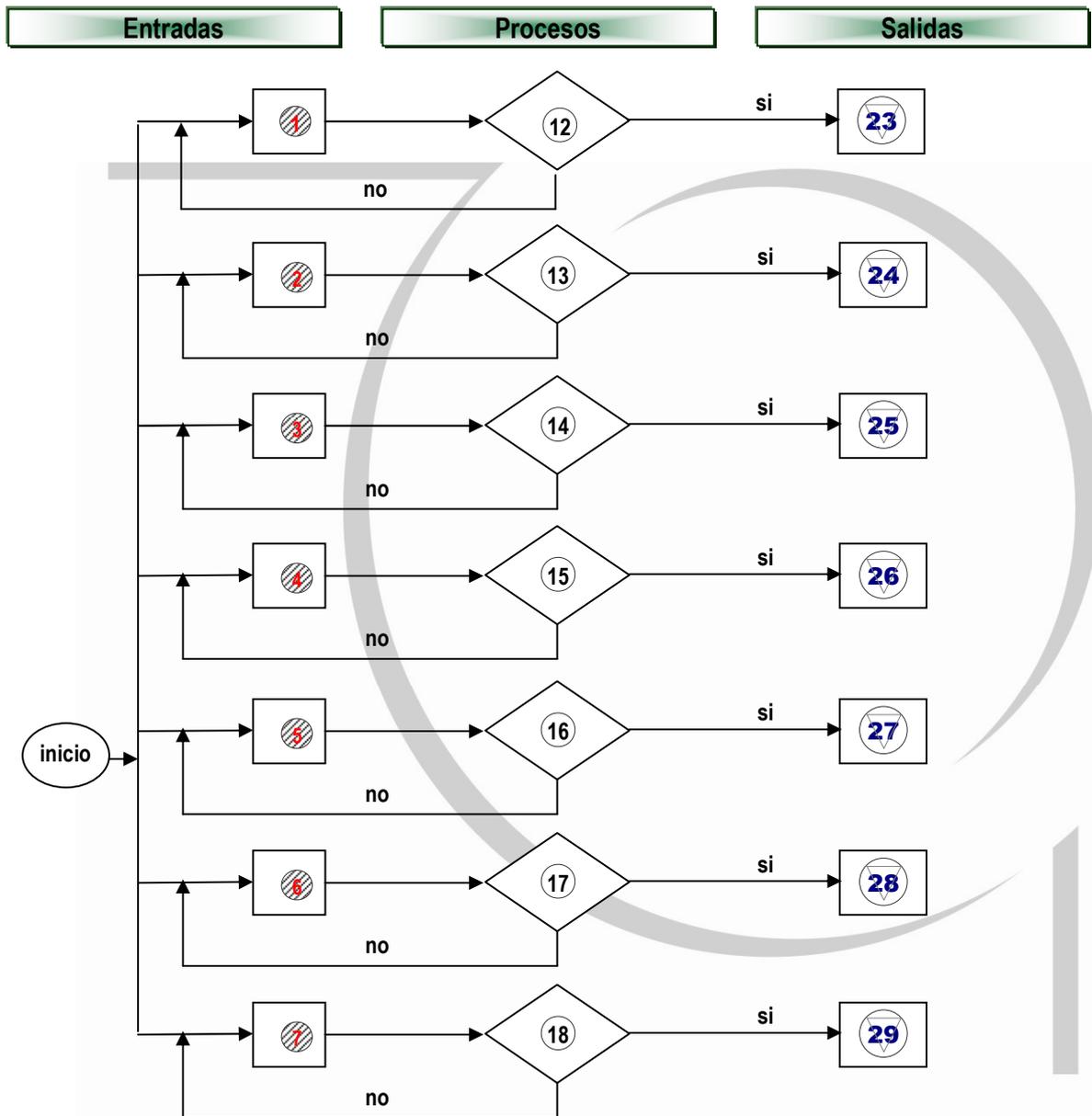
6.2.2 Desconsolidación de Mercancías: Realizar los trámites de la desconsolidación de mercancía en el menor tiempo posible, cumpliendo cada uno de los parámetros establecidos en la normatividad aduanera colombiana, enfocado siempre a la satisfacción del cliente.

Este procedimiento aplica al departamento de operaciones de la empresa Operación Logística Ltda

Cuadro 8. Caracterización del Proceso de Desconsolidación

Proceso	Procedimiento De Desconsolidación	Responsables	Gerente de Operaciones	
Objetivo	Realizar los trámites de la desconsolidación de mercancía en el menor tiempo posible, cumpliendo cada uno de los parámetros establecidos en la normatividad aduanera colombiana, enfocado siempre a la satisfacción del cliente.			
Proceso Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso Cliente
Gestión Comercial Clientes	Requerimientos del los clientes	Apertura de D.O.	D.O. creado	Gestión Comercial Clientes
	D.O. creado	Revisar Documentos.	Documentos revisados	
	Paquetes de radicación listos	Elaboración de paquetes de radicación	Paquetes de radicación listos	
	Información validada con la naviera	Validación de la información con la naviera	Información validada con la naviera	
	Documentos radicados	Radicación de Documentos	Documentos radicados	
	Gastos Portuarios cancelados	Cancelación de Gastos Portuarios	Gastos Portuarios cancelados	
	Carga Desconsolidada	Desconsolidación de mercancías	Mercancía Desconsolidada	
	Facturación de servicios	Servicios facturados		

Figura 7. Diagrama de Flujo del proceso de Desconsolidación



OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Símbolos



Añadir Información



Operación



Archivar o Circular

Entradas

1. Requerimientos del los clientes
2. D.O. creado
3. Paquetes de radicación listos
4. Información validada con la naviera
5. Documentos radicados
6. Gastos Portuarios cancelados
7. Carga Desconsolidada

Actividades

8. Apertura de D.O.
9. Revisar Documentos.
10. Elaboración de paquetes de radicación
11. Validación de la información con la naviera
12. Radicación de Documentos
13. Cancelación de Gastos Portuarios
14. Desconsolidación de mercancías
15. Facturación de servicios

Salidas

16. D.O. creado
17. Documentos revisados
18. Paquetes de radicación listos
19. Información validada con la naviera
20. Documentos radicados
21. Gastos Portuarios cancelados
22. Mercancía Desconsolidada
23. Servicios facturados

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

6.3 PROCESOS DE APOYO

Son los procesos que se encargan de suministrar los recursos necesarios para el desarrollo adecuado de los procesos gerenciales y de realización:

6.3.1 Procesos de Compras de Productos y Contratación de Servicios: Describe las actividades encaminadas a la adquisición eficaz de materiales o servicios necesarios para la prestación adecuada de los servicio de OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

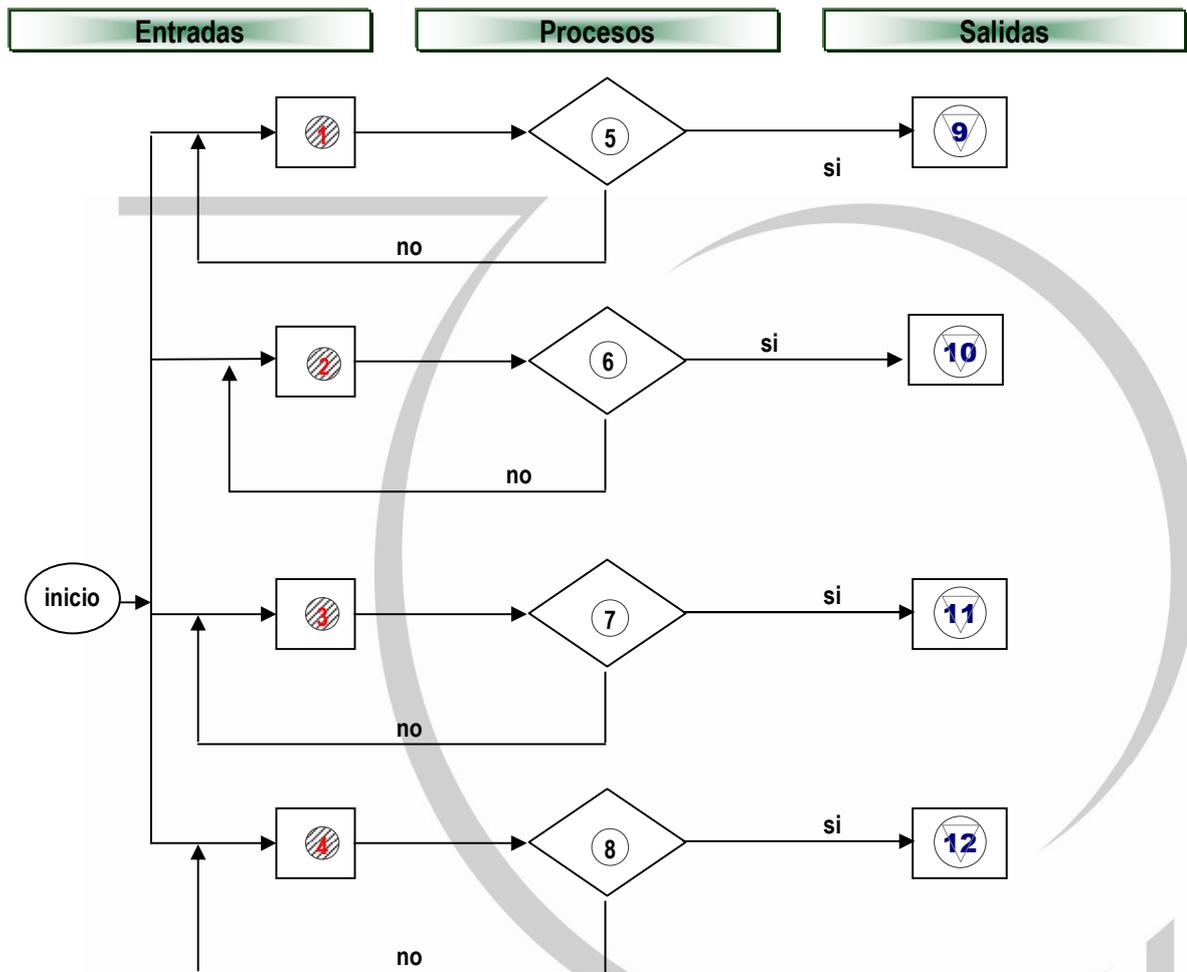
El objetivo primordial es establecer los métodos que le permitan a la organización adquirir productos que cumplan con las especificaciones de compra establecidos por la empresa

Este procedimiento aplica para la realización de compras críticas

Cuadro 9. Caracterización del Proceso de Compras de Productos y Contratación de Servicios

Proceso	Compras y contratación de servicios	Responsables	Gerente de Operaciones	
Objetivo	Adquirir productos de acuerdo a los requisitos previamente especificados que garanticen la prestación adecuada de lo servicios de la empresa			
Proceso Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso Cliente
Procesos de realización	Proveedores críticos.	Selección preliminar de proveedores.	Listados de proveedores críticos	Proceso de Realización
	Listado de Proveedores críticos.	Evaluación de proveedores críticos.	Listado de Proveedores Confiables.	
	Listado de Proveedores confiables.	Seguimiento de proveedores confiables.	Listado de proveedores confiables	
	Orden de servicio	Compras de productos	Compra del servicio	

Figura 8. Diagrama de Flujo del proceso de Compras de Productos y Contratación de Servicios



Símbolos

-  Añadir Información
-  Operación
-  Archivar o Circular

Entradas

1. Proveedores críticos.
2. Listado de Proveedores críticos.
3. Listado de Proveedores confiables.
4. Orden de servicio

Actividades

5. Selección preliminar de proveedores.
6. Evaluación de proveedores críticos.
7. Seguimiento de proveedores confiables.
8. Compras de productos

Salidas

9. Listados de proveedores críticos
10. Listado de Proveedores Confiables.
11. Listado de proveedores confiables
12. Compra del servicio

6.3.2 Procesos de Gestión del Talento Humano: Determina las actividades encaminadas a lograr que el personal que labore en la empresa se competente en relación a las funciones del cargo que ocupe.

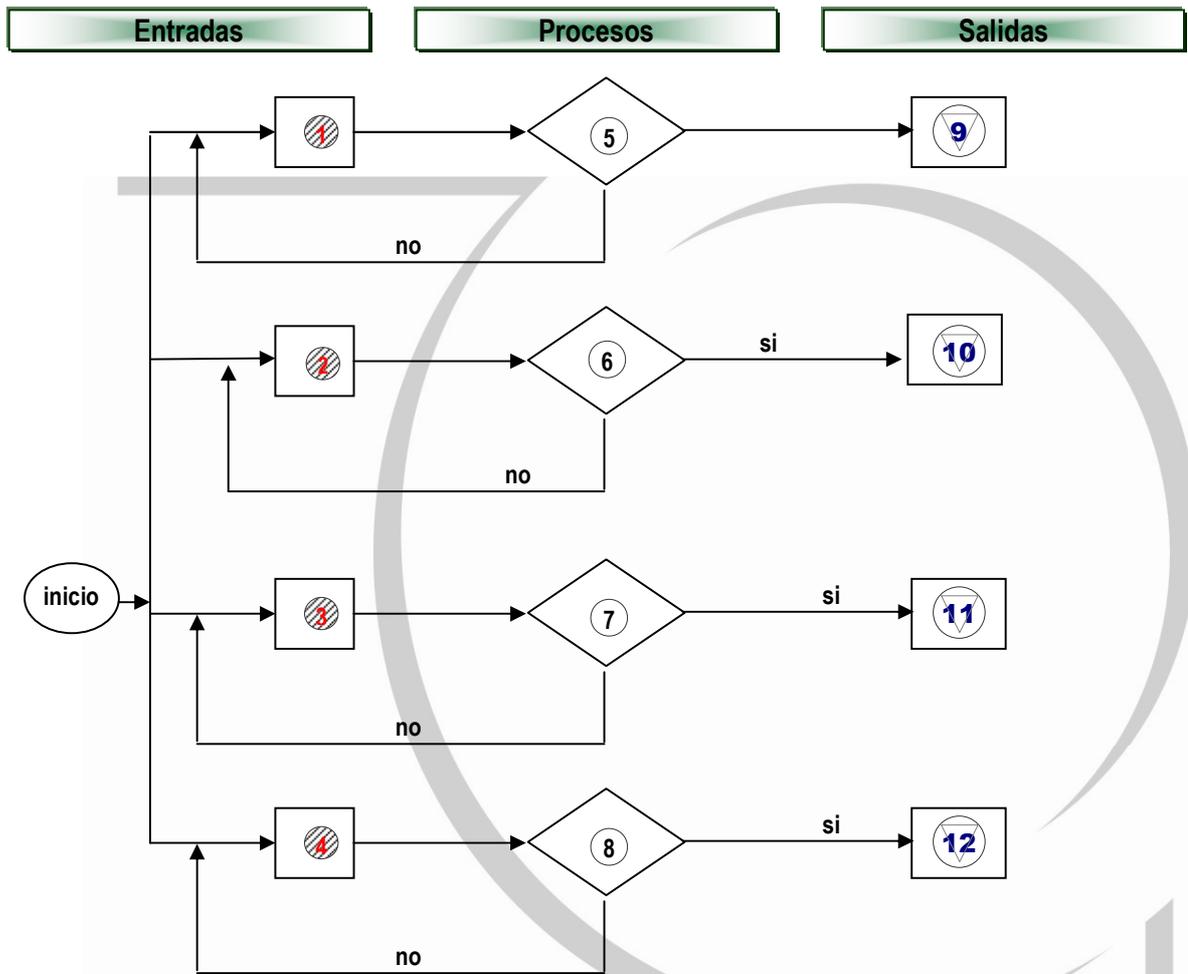
El objetivo primordial de este proceso es normalizar todas las actividades involucradas en el proceso de la Gestión de Recursos Humanos con el propósito de desarrollar en forma legal y eficiente la contratación del personal idóneo y competente de OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Este procedimiento aplica a todo el talento humano que hace parte de la empresa

Cuadro 10. Caracterización del Proceso de Gestión del Talento Humano

Proceso	Gestión del Talento Humano	Responsables	Coordinadora de Recursos Humanos	
Objetivo	Lograr que el personal que afecta la calidad de los productos finales de la empresa sean competentes en la ejecución de sus labores			
Proceso Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso Cliente
Todos los procesos	Requisición de personal. Hojas de vida, Entrevista de trabajo, Evaluación de Competencia Programa de inducción Resultados de las evaluaciones de competencias y desempeño	Reclutamiento de la hojas de vida Selección del Candidato Inducción al Trabajo Planificación de las capacitaciones	Hojas de vida Contratación Acta de Capacitación Programa de Capacitación	Todos los procesos

Figura 9. Diagrama de Flujo del proceso de Gestión del Talento Humano



Símbolos

Añadir Información

Operación

Archivar o Circular

Entradas

1. Requisición de personal.
2. Hojas de vida, Entrevista de trabajo, Evaluación de Competencia
3. Programa de inducción
4. Resultados de las evaluaciones de competencias y desempeño

Actividades

5. Reclutamiento de la hojas de vida
6. Selección del Candidato

7. Inducción al Trabajo
8. Planificación de las capacitaciones

Salidas

9. Hojas de vida
10. Contratación
11. Acta de Capacitación
12. Programa de Capacitación

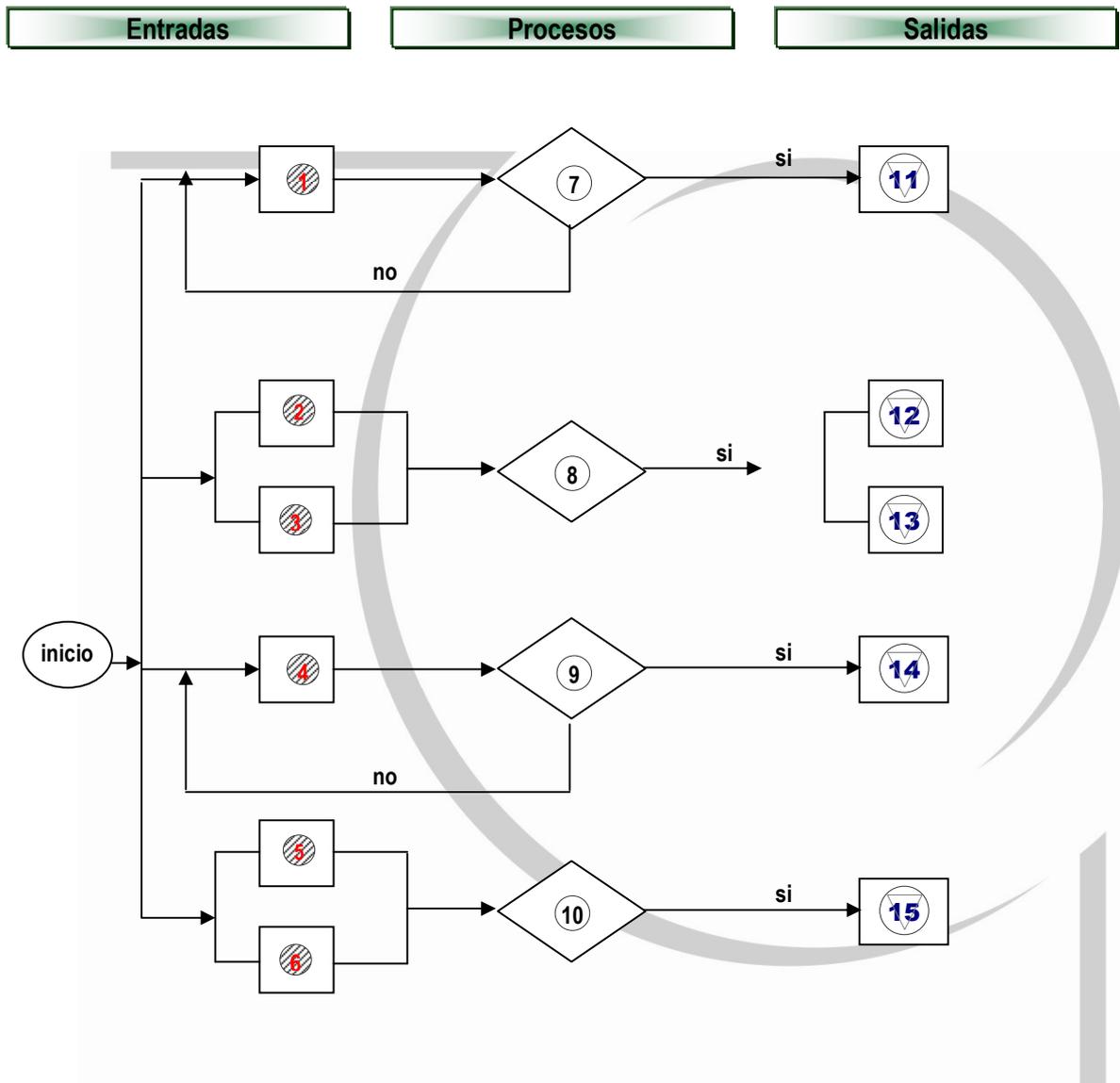
6.3.3 Proceso Gestión de Seguridad: Describe las forma de proteger la cadena logística de OEPRACIÓN LOGISTICA LTDA., de las organizaciones al margen de la ley.

El objetivo primordial de este proceso es el de proteger la cadena logística de Operación Logística Ltda., de las organizaciones al margen de la ley

Cuadro 11. Caracterización del proceso de Gestión de Seguridad

Proceso	Gestión de la Seguridad	Responsables	Coordinador de Calidad y Seguridad	
Objetivo	Proteger la cadena logística de Operación Logística Ltda. SIA de las organizaciones al margen de la ley.			
Proceso Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso Cliente
Todos los procesos	Requisitos de las estándares BASC Resultados de auditoria Manejo de actividades sospechosas Estados de las acciones preventivas y correctivas Documentación del SGCS Revisión por la dirección	Evaluación de los factores de Riesgos Tratamiento de la no conformidad (Acciones preventivas y correctivas). Seguimientos a las acciones preventivas y correctivas. Planificación de la Auditoria interna y revisiones aleatorias de Seguridad.	Cumplimiento de los estándares BASC Acciones correctivas Acciones preventivas Cambios del SGCS Renovación de Certificación BASC por un año	Todos los procesos

Figura 10. Diagrama de Flujo del proceso de Gestión de Seguridad



Símbolos

- Añadir Información
- Operación
- Archivar o Circular

Entradas

1. Requisitos de las estándares BASC
2. Resultados de auditoría
3. Manejo de actividades sospechosas
4. Estados de las acciones preventivas y correctivas

5. Documentación del SGCS
6. Revisión por la dirección

Actividades

7. Evaluación de los factores de Riesgos
8. Tratamiento de la no conformidad (Acciones preventivas y correctivas).
9. Seguimientos a las acciones preventivas y correctivas.
10. Planificación de la Auditoria interna y revisiones aleatorias de Seguridad.

Salidas

11. Cumplimiento de los estándares BASC
12. Acciones correctivas
13. Acciones preventivas
14. Cambios del SGCS
15. Renovación de Certificación BASC por un año

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.



Universidad
Tecnológica de Bolívar
CARTAGENA DE INDIAS



**FACTORES DE RIESGOS EN LOS PROCESOS
OPERATIVOS DE LA EMPRESA
OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.**

7. FACTORES DE RIESGOS EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA

De acuerdo a la Norma Técnica Colombiana de Gestión de Riesgo NTC5254, la identificación de fuentes de riesgo y áreas de impacto ofrece un marco para la identificación y análisis de riesgo. El desarrollo de una lista genérica enfoca las actividades de identificación del riesgo y contribuye a hacer más efectiva la gestión, debido a la gran cantidad posible de fuentes e impactos.

Las fuentes genéricas de riesgo y áreas de impacto se seleccionan de acuerdo con su pertenencia en las actividades estudiadas. Los componentes de cada categoría genérica pueden formar la base para el estudio de los riesgos

Se entiende por riesgo la incertidumbre de un resultado, sea una oportunidad o una amenaza, de acciones o eventos; es la combinación de probabilidad e impacto, incluyendo la importancia percibida.

Las fuentes genéricas de riesgos tienen numerosos componentes, cualquiera de los cuales puede dar origen a uno de ellos. Algunos componentes estarán bajo el control de la organización que conduce el estudio, mientras que otros pueden estar por fuera de su control. Ambos tipos deben considerarse al identificar los riesgos. Entre las fuentes genéricas de riesgos para Operación Logística se encuentran:

- Relaciones legales y comerciales al interior de la organización y con otras organizaciones, por ejemplo proveedores, subcontratistas, o arrendatarios.
- Circunstancias económicas y de mercado, organizacionales, nacionales, e internacionales, así como factores que contribuyen en estas circunstancias, por ejemplo tasas de cambio;
- Comportamiento humano de quienes están involucrados en la organización y de quienes no lo están

- Eventos naturales.
- Circunstancias políticas: cambios legislativos y factores sociales que pueden influenciar otras fuentes de riesgo.
- Tecnología y asuntos técnicos, tanto internos como externos, de la organización
- Actividades de gestión y control
- Actividades individuales.

El análisis de riesgo puede no concentrarse en una sola área de impacto. Las siguientes son áreas de impacto para la empresa Operación Logística Ltda.:

- Base de activos y recursos de la organización incluido el personal;
- Ingresos y derechos
- Costos de actividades tanto directos como indirectos;
- Gente
- Comunicación
- Desempeño
- El momento y programación de las actividades
- Medio ambiente;
- Intangibles: reputación, buen nombre, calidad de vida;
- Comportamiento organizacional.

Un método para resumir la forma como surge el riesgo en una organización consiste en utilizar una plantilla de identificación de riesgo. Las entradas pueden hacerse con señales para mostrar en donde ocurren los riesgos, o con notas descriptivas más detalladas.

Las diferentes disciplinas categorizan frecuentemente, fuentes de riesgo de otra forma a partir de términos semejantes, como peligro o exposición al riesgo. Esas clasificaciones pueden ser subconjuntos de las fuentes de riesgo antes mencionadas

En la empresa Operación Logística se presentan los siguientes:

- Económicas: fluctuaciones del dinero, tasas de interés, participación en el mercado
- Financiero: riesgos contractuales, fraudes, malversación de fondos y multas.
- Humanos: disturbios, ataques, sabotajes y errores,
- Riesgos naturales: condiciones climáticas, terremotos, inundaciones.
- Salud ocupacional y seguridad: medidas inadecuadas de seguridad, deficiente gestión de seguridad.
- Responsabilidad de un servicio: error de diseño, control de calidad, por debajo de la norma, ensayos inadecuados
- Responsabilidad profesional: mala asesoría, error de diseño, negligencia;
- Daños en la propiedad: incendio, terremotos, inundaciones, contaminación, errores humanos,
- Responsabilidad pública: ingreso y egreso de público, y seguridad;
- Seguridad: disposición del dinero, vandalismo, robo, uso ilegal de la información, entrada ilegal
- Tecnológica: innovación, obsolescencia, explosiones y seguridad de funcionamiento.

El grupo de investigadores ha diseñado un programa de Gestión de Riesgo para la empresa Operación Logística Ltda..

Actualmente, la Norma Técnica Colombiana de Gestión de Riesgo, existen medidas por las cuales se califica un riesgo. Estas medidas son:

- Medidas cualitativas de las consecuencias o impacto
- Medidas cualitativas de las posibilidades
- Matriz de análisis cualitativo de riesgos según nivel de riesgo

A continuación se realiza un cuadro detallada para cada medida

Cuadro 12. Medidas Cualitativas de las consecuencias o impacto

Nivel	descriptor	Descripción detallada de ejemplo
1	Insignificante	Ningún daño, pérdidas financieras pequeñas
2	Menor	Tratamiento de primeros auxilios, las descargas en el sitio son contenidas inmediatamente, medianas pérdidas financieras,
3	Moderada	Requiere tratamiento médico, las descargas en el sitio son contenidas con ayuda externa, pérdidas financieras altas.
4	Mayor	Lesiones grandes, pérdida de la capacidad de producción, descargas fuera del sitio sin efectos perjudiciales, pérdida financiera importante.
5	catastrófica	Muerte, liberación de tóxicos fuera del sitio con efecto perjudicial, enorme pérdida financiera.
NOTA Las medidas tomadas deberían reflejar las necesidades y naturaleza de la organización y actividades bajo estudio.		

Fuente: Norma Técnica Colombiana de Gestión de Riesgo NTC5254, pág. 30

Cuadro 13. Medidas Cualitativas de las posibilidades

Nivel	descriptor	Descripción detallada de ejemplo
1	Insignificante	Ningún daño, pérdidas financieras pequeñas
2	Menor	Tratamiento de primeros auxilios, las descargas en el sitio son contenidas inmediatamente, medianas pérdidas financieras,
3	Moderada	Requiere tratamiento médico, las descargas en el sitio son contenidas con ayuda externa, pérdidas financieras altas.
4	Mayor	Lesiones grandes, pérdida de la capacidad de producción, descargas fuera del sitio sin efectos perjudiciales, pérdida financiera importante.
5	catastrófica	Muerte, liberación de tóxicos fuera del sitio con efecto perjudicial, enorme pérdida financiera.
NOTA Las medidas tomadas deberían reflejar las necesidades y naturaleza de la organización y actividades bajo estudio.		

Fuente: Norma Técnica Colombiana de Gestión de Riesgo NTC5254, pág. 30

Cuadro 14. Matriz de análisis cualitativo de riesgos. Nivel de riesgos

Probabilidad	Consecuencias				
	Insignificante 1	Menor 2	Moderada 3	Mayor 4	Catastrófica 5
A (casi cierto)	H	H	E	E	E
B (probable)	M	H	H	E	E
C (posible)	L	M	H	E	E
D (improbable)	L	L	M	M	E
E (Raro)	L	L	M	H	H

NOTA El número de categorías debe reflejar las necesidades del estudio

Convenciones:

E = Riesgo extremo, se requiere acción inmediata.

H = Alto riesgo, es necesario la atención del director.

M = Riesgo moderado, se debe especificar la responsabilidad de la dirección.

L = riesgo inferior, gestionar mediante procedimientos de rutina.

Fuente: Norma Técnica Colombiana de Gestión de Riesgo NTC5254, pág. 30

7.1 PROGRAMA DE GESTION Y EVALUACIÓN DE RIESGO

7.1.1. OBJETIVO

Este programa permite de forma sistemática medir la información disponible para determinar la frecuencia con la que pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias, de igual manera determina las prioridades de la gestión de riesgo de la organización.

ALCANCE

Este programa aplica al control de los riesgos en:

- Infraestructura

- Procesos críticos
- Cargos críticos

7.1.3. RESPONSABLE

Coordinador de Calidad y Seguridad

7.1.4. DEFINICIONES

- **Riesgo:** Posibilidad que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos. Se mide en términos de consecuencias y posibilidad de ocurrencias.
- **Control De Riesgos:** Parte de la gestión de riesgo que involucra la implementación de políticas, normas, procedimientos y cambios físicos a fin de minimizar los riesgos adversos.
- **Evaluación De Riesgos:** Proceso usado para determinar las prioridades de gestión de riesgos mediante la comparación del nivel del riesgo contra normas predeterminadas, niveles de riesgos, objetos u otros criterios.
- **Gestión Del Riesgos:** Cultura, procesos y estructuras que se dirigen hacia la gestión eficaz de las oportunidades potenciales y los efectos adversos.

7.1.5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Normas NTC 5254 GESTION DEL RIESGO

7.1.6. ANÁLISIS DE RIESGOS

Cuadro 15. Matriz de Gestión de Riesgo Físico para la Oficina de Operación Logística Ltda.. En horas hábiles

**MATRIZ DE GESTION DE RIESGO FISICO
OFICINA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA. HORAS HABILDES**

Área	Amenaza	Consecuencias	Probabilidad	Control Existente	Clasificación De La Consecuencia
Entrada a Oficina Principal	Acceso de Personal no autorizado	Hurtos de información, Documentos con Valor Comercial y Equipos de Oficina	Menos Probable	Procedimiento de Control de Acceso Alarma Electrónica de Pánico C.C TV	4
Área	Clasificación De La Probabilidad	Nivel De Riesgo	Prioridad De Riesgo	Frecuencia De Medición	Responsable
Entrada a Oficina Principal	D	Moderado	Bajo	Mensual	Coordinador de Calidad y Seguridad

Fuente: Análisis de los autores del proyecto

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Cuadro 16. Matriz de Gestión de Riesgo Físico para la Oficina de Operación Logística Ltda.. En horas no hábiles

**MATRIZ DE GESTION DE RIESGO FISICO
OFICINA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA. HORAS NO HABILES**

Área	Amenaza	Consecuencias	Probabilidad	Control Existente	Clasificación De La Consecuencia
Entrada a las instalaciones	Acceso de Personal no autorizado	Hurtos de información, Documentos con Valor Comercial y Equipos de Oficina	Probable	Control de Manejo de Llaves Alarma Electrónica de Pánico C.C TV Sensores de Movimientos Barreras Paramétricas	4
Área	Clasificación De La Probabilidad	Nivel De Riesgo	Prioridad De Riesgo	Frecuencia De Medición	Responsable
Entrada a las instalaciones	C	Extremo	Alto	Mensual	Coordinador de Calidad y Seguridad

Fuente: Análisis de los autores del proyecto

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Cuadro 17. Matriz de Gestión de Riesgo para el Proceso de Gestión Comercial

MATRIZ DE GESTION DE RIESGO PARA EL PROCESO DE GESTION COMERCIAL

Actividad Crítica	Amenaza	Consecuencias	Probabilidad	Control Existente	Clasificación De La Consecuencia
Selección de Clientes	Mantener Relaciones comerciales con empresas que tengan vínculos con organizaciones al margen de la ley. Que utilicen a la empresa como fachada para realzar sus actividades ilícitas	Tráfico de Drogas y Lavados de Activos y contrabando técnico de mercancía lo que generaría Pérdida del buen nombre de la empresa Sanciones legales que coloquen en riesgo la estabilidad de la empresa	Muy Probable	Procedimiento de Selección de Cliente Filtración lista Clinton Circular 0170 de la DIAN Lavado de Activos	4
Actividad Crítica	Clasificación De La Probabilidad	Nivel De Riesgo	Prioridad De Riesgo	Frecuencia De Medición	Responsable
Selección de Clientes	A	Extremo	Extremo	Semestral	Gerente de Operaciones

Fuente: Análisis de los autores del proyecto

Cuadro 18. Matriz de Gestión de Riesgo para el Proceso de Desconsolidación de carga

**MATRIZ DE GESTION DE RIESGO
PARA EL PROCESO DE DESCONSOLIDACIÓN DE CARGA**

Actividad Crítica	Amenaza	Consecuencias	Probabilidad	Control Existente	Clasificación De La Consecuencia
Desconsolidación de carga en el Terminal marítimo o vaciado de contenedores	<p>Daño en el manipuleo de la mercancía.</p> <p>Saqueo de la Mercaría durante el vaciado del contenedor</p>	<p>Pagos a los clientes por los daños sufridos a la mercancía.</p> <p>Posible pérdida del cliente.</p> <p>Perdida económica para la empresa.</p> <p>Deterioro de la imagen corporativa de la empresa ante los clientes</p>	Menos Probables	<p>Procedimiento de vaciado de contenedores</p> <p>CCTV de la instalaciones portuaria</p> <p>Supervisión durante la operación de vaciado del funcionario de la empresa</p>	4
Presentación ante la DIAN de la documentación que soporta la llegada de la mercancía al territorio aduanero nacional	<p>Errores u omisiones en la clasificación especificaciones de las mercancías.</p> <p>Presentación de la documentación fuera del plazo establecido por la DIAN</p>	<p>Sanciones tributarias por parte de la DIAN.</p> <p>Pérdidas Económicas considerables.</p> <p>Suspensión parcial o total de la resolución de funcionamiento.</p> <p>Decomiso de la mercancía por parte de la DIAN.</p>	Probables	Revisión del borrador de la declaración de Consolidación por parte del Coordinador de Consolidación	4

Actividad Crítica	Clasificación De La Probabilidad	Nivel De Riesgo	Prioridad De Riesgo	Frecuencia De Medición	Responsable
Desconsolidación de carga en el Terminal marítimo o vaciado de contenedores	D	Moderado	Moderada	Semestral	Funcionarios del operador portuario Coteros
Presentación ante la DIAN de la documentación que soporta la llegada de la mercancía al territorio aduanero nacional	C	Extremo	Alta	Semestral	Responsables de Cuentas Jefe de Consolidación

Fuente: Análisis de los autores del proyecto

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Cuadro 19. Matriz de Gestión de Riesgo para el Proceso de Consolidación de Mercancías

**MATRIZ DE GESTION DE RIESGO
PARA EL PROCESO DE CONSOLIDACIÓN MERCANCÍAS**

Actividad Crítica	Amenaza	Consecuencias	Probabilidad	Control Existente	Clasificación De La Consecuencia
Elaboración del documento de embarque B/L	Registro de información incorrecta. Filtración de la información de la carga.	Pagos a navieras por correcciones a realizar Contaminación de la mercancía Pérdida económica	Menos probables	Manejo confidencial de la información del cliente. Procedimiento de Consolidación	4
Inspecciones de las mercancías del llenado de la mercancías en puertos	Contaminación de la mercancía Hurto de la mercancías Daños a la mercancías	Deterioro del buen nombre de la empresa. Pérdidas considerables de clientes Pérdidas económicas	Menos probables	Control de antinarcóticos Control de los puertos Supervisión por parte de la empresa	4
Actividad Crítica	Clasificación De La Probabilidad	Nivel De Riesgo	Prioridad De Riesgo	Frecuencia De Medición	Responsable
Elaboración del documento de embarque B/L	D	Moderado	Moderada	Semestral	Coordinador de Consolidación
Inspecciones de las mercancías del llenado de la mercancías en puertos	D	Moderado	Moderada	Semestral	Coordinador de Puerto

Fuente: Análisis de los autores del proyecto

Cuadro 20. Matriz de Gestión de Riesgo para los Procesos de Compras

**MATRIZ DE GESTION DE RIESGO
PARA EL PROCESO DE COMPRAS**

Actividad Crítica	Amenaza	Consecuencias	Probabilidad	Control Existente	Clasificación De La Consecuencia
Selección de Proveedores	Mantener Relaciones comerciales con empresas que tengan vínculos con organizaciones al margen de la ley. Que utilicen a la empresa como fachada para realzar sus actividades ilícitas	Contaminación de la mercancía con Drogas, Armas químicas, Biológicas y físicas lo que afectará a la cadena logística de la empresa y de sus clientes lo que conllevaría a pérdida de clientes y el buen nombre de la empresa	Probable	Procedimiento de Selección, Evaluación y Seguimiento de Proveedores Legalmente Constituidos	4
Actividad Crítica	Clasificación De La Probabilidad	Nivel De Riesgo	Prioridad De Riesgo	Frecuencia De Medición	Responsable
Selección de Proveedores	C	Extremo	Alto	Semestral	Gerente de Operaciones

Fuente: Análisis de los autores del proyecto

Cuadro 21. Matriz de Gestión de Riesgo para el Proceso de Gestión de Recursos Humanos

**MATRIZ DE GESTION DE RIESGO
EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Actividad Crítica	Amenaza	Consecuencias	Probabilidad	Control Existente	Clasificación De La Consecuencia
Seleccionar y Contratar personal incompetente	Seleccionar y Contratar personal incompetente	Que las actividades en los diferentes procesos se ejecuten de forma inadecuada e	Probable	Manual de Funciones Procedimiento de Gestión Humana	3
	Contratar Personal con antecedentes Disciplinarios y penales o Vínculos con alguna organización al margen de la ley	Participación del personal en actividades ilícitas. Daño y Hurto de los Sistemas Informáticos de la empresa	Muy Probable	Manual de Funciones Procedimiento de Gestión Humana Estudio de Seguridad a los aspirantes y empleados	5
Actividad Crítica	Clasificación De La Probabilidad	Nivel De Riesgo	Prioridad De Riesgo	Frecuencia De Medición	Responsable
Seleccionar y Contratar personal incompetente	C	Alto	Alta	Semestral	Gerente de Operaciones, Gerente General, Jefes y Coordinadores de Departamento
	A	Extrema	Extrema	Anual	Gerente de Operaciones, Gerente General, Jefes y Coordinadores de Departamento

Fuente: Análisis de los autores del proyecto



Universidad
Tecnológica de Bolívar
CARTAGENA DE INDIAS



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

**POLÍTICA, OBJETIVOS E INDICADORES DE GESTIÓN
DE SEGURIDAD BASC
PARA LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA**

8. POLÍTICAS, OBJETIVOS E INDICADORES DE GESTIÓN DE SEGURIDAD BASC PARA LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

El grupo de investigadores reunido con la alta gerencia de OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA., han diseñado, evaluado y aprobado la siguiente política de seguridad, incluyendo los objetivos para alcanzarla y los indicadores de gestión que ayudarán a medirlos

Los gerentes de OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA., evaluaron que los diseños de la política, objetivos e indicadores logrando concluir que estos manifiestan los siguientes apartes:

- Son adecuados al propósito de la organización y a la norma BASC.
- Incluyen un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión en control y seguridad BASC
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de seguridad
- Los requisitos para los procesos y procedimientos, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.
- Los objetivos para la política y fundamentos para la gestión del riesgo;
- Los enlaces entre la política y el corporativo o estratégico de la organización.
- El alcance o gama de asuntos a los que se aplica la política.
- Orientación sobre lo que puede ser considerado como riesgo aceptable;
- Quién es el responsable de la gestión de riesgo;
- El nivel de documentación requerida, y
- El plan para revisión del desempeño organizacional con respecto a la política.

Este capítulo comprende el desarrollo y documentación de una política corporativa y una estructura para gestionar los riesgos, que tenga el respaldo de la alta dirección y sea implementada en toda la organización.

8.1 POLÍTICA DE SEGURIDAD

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA., por convicción e iniciativa propia y siguiendo los principios éticos, morales y sociales de sus socios, ha decidido implementar y desarrollar un sistema en gestión y control de seguridad, para garantizar y preservar la integridad de los empleados, clientes y proveedores, de igual manera, la de todos los documentos y cargamentos confiados en nuestras operaciones, denunciando ante las autoridades pertinentes toda actividad que afecte el curso normal de la cadena logística del comercio internacional.

8.2 OBJETIVO DE SEGURIDAD

- Lograr la satisfacción integral del cliente por medio del cumplimiento de los requisitos establecidos (Clientes, legales y de Operación Logística Ltda.).
- Mantener el sistema de gestión de seguridad y propender por el mejoramiento continuo de su eficacia.
- Promover el Mejoramiento Continuo en el desempeño de los empleados que ejecutan los Procesos de Realización, a fin de lograr un nivel de competencia adecuado sobre los perfiles establecidos para cada cargo.
- Lograr que los proveedores que tengan relaciones comerciales sean confiables de acuerdo a los criterios de calidad, disponibilidad, servicios y seguridad.
- Propender por la construcción y mantenimiento de un ambiente de trabajo seguro.

8.3 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La alta Dirección de OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA., designó al Coordinador de Calidad y Seguridad como el Representante del Sistema de Gestión de Seguridad, el cual tiene la responsabilidad y autoridad para :
- Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de seguridad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de seguridad y cualquier decisión de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización

8.4 INDICADORES DE GESTION DE RIESGOS

Objetivo	Lograr la satisfacción integral del cliente por medio del cumplimiento de los requisitos establecidos (Clientes, legales y de OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA).		
Proceso	Gestión Comercial		
Responsable	Gerente de Operaciones		
Indicadores de Gestión			
Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Satisfacción del cliente	(Encuestas aprobadas / Total de encuestas)* 100	X ≥ 90 %	Semestral

Objetivo	Implementar el sistema de gestión de la seguridad y propender por el mejoramiento continuo de su eficacia		
Proceso	Gestión de la seguridad		
Responsable	Coordinar de Calidad y Seguridad		
Indicadores de Gestión			
Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Control de Acciones Preventivas y Correctivas	No acciones correctivas y preventivas cerradas satisfactoriamente / No acciones correctivas y preventivas registrada	X ≥ 80%	Semestral

Objetivo	Implementar el sistema de gestión de la seguridad y propender por el mejoramiento continuo de su eficacia		
Proceso	Gestión de la seguridad Revisión por la Dirección		
Responsable	Coordinar de Calidad y Seguridad Gerente de Operaciones		
Indicadores de Gestión			
Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Cumplimiento de los objetivo de seguridad	$(\text{Objetivos cumplidos} / \text{Objetivos establecidos}) * 100$	$X \geq 80 \%$	Semestral
Cumplimiento de los indicadores de gestión	$(\text{Indicadores alcanzados} / \text{indicadores establecidos}) * 100$	$X \geq 80 \%$	Semestral
Revisión por la dirección	No. revisiones desarrolladas / No. de revisiones programadas	$X = 100 \%$	Anual

Objetivo	Promover el Mejoramiento Continuo en el desempeño de los empleados que ejecutan los Procesos de Realización, a fin de lograr un nivel de competencia adecuado sobre los perfiles establecidos para cada cargo		
Proceso	Gestión del Talento Humano		
Responsable	Coordinador de Gestión Humana		
Indicadores de Gestión			
Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
% de capacitación	Capacitaciones Realizadas/ Capacitaciones Programadas	$X \geq 90 \%$	Semestral

Objetivo	Lograr que los proveedores que tengan relaciones comercial sean confiables de acuerdo a los criterios de calidad, disponibilidad, servicios y seguridad		
Proceso	Compras y Contratación de Servicios		
Responsable	Gerente de Operaciones		
Indicadores de Gestión			
Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Evaluación de Proveedores	No. de proveedores aprobados después del seguimientos / No. proveedores reevaluado	$X \geq 90 \%$	Semestral

Objetivo	Propender por la construcción y mantenimiento de un ambiente de trabajo seguro		
Proceso	Gestión de la Seguridad		
Responsable	Coordinador de Calidad y Seguridad		
Indicadores de Gestión			
Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Cumplimiento de los estándares BASC	% de Cumplimiento de los estándares BASC	X ≥ 98 %	Semestral

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.



Universidad
Tecnológica de Bolívar
CARTAGENA DE INDIAS



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

**ESTÁNDARES DE SEGURIDAD BASC
APLICABLES A LA EMPRESA
OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA**

9. ESTÁNDARES DE SEGURIDAD BASC APLICABLES A LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
1	REQUISITOS LEGALES		
1.1	La empresa debe estar constituida legalmente y debe disponer de las autorizaciones legales que permitan su operación.	Ver capítulo 2 artículos 90 al 105 del decreto 2685 de 1999	GERENTE DE OPEACIONES
1.2	Debe realizarse una verificación de los antecedentes de sus accionistas, de su Junta Directiva, del gerente representantes legales.	ESTUDIOS DE SEGURIDAD AL LOS ASPIRANTES	JUNTA DE SOCIOS
1.3	Debe disponer de un listado de los requisitos legales que le son aplicables a la Empresa para su operación y estos deben encontrar actualizados y disponibles.	Ver capítulo 2 artículos 90 al 105 del decreto 2685 de 1999	GERENTE DE OPERACIONES
2	SISTEMA DE GESTIÓN		
2.1	Debe existir un diagnóstico o revisión inicial al estado de la organización que permita medir el avance en la implementación y en el mantenimiento del sistema de Gestión.	FORMATO AUTOEVALUACIÓN EMPRESARIAL	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
2.2	Debe existir una evaluación de riesgos de las instalaciones, personas y operaciones de la compañía, como parte de un proceso de Gestión de Riesgos, que contengan los conceptos de amenazas, vulnerabilidad, probabilidad y severidad. Se utilizará la guía BASC para esta evaluación. La evaluación debe actualizarse anualmente como mínimo.	PROGRAMA DE GESTION DE RIESGOS	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
2.3	La Empresa debe elaborar, publicar y difundir la política de Seguridad que incluya la prevención contra actividades ilícitas (prácticas de narcotráfico, terrorismo y otros.)	OP-MC-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
2.4	Deben determinarse los objetivos de seguridad que garanticen el cumplimiento de la política de seguridad	Ver anexo D, Pág. 34	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
2.5	Deben definirse y documentarse las responsabilidades y autoridades de todo el personal que afecta la seguridad.	OP-MC-01	GERENTE DE OPERACIONES
2.6	La Alta Dirección de la Empresa debe realizar mínimo, una revisión semestral del sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, para asegurarse de su cumplimiento	OP-PG-06	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
2.7	Debe existir un representante de la dirección claramente identificado con autoridad y responsabilidad para asegurar el cumplimiento del sistema de gestión en control y seguridad BASC.	OP-MC-01	GERENTE DE OPERACIONES
2.8	Debe elaborarse un manual de seguridad BASC que describa el cumplimiento de los requerimientos descritos en los Estándares de Seguridad y en los elementos del sistema de gestión en control y seguridad.	OP-MC-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
2.9	Deben realizarse auditorias internas mínimo semestralmente, para establecer que las políticas, procedimientos y demás normas de control y seguridad se estén cumpliendo.	OP-PG-06	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
2.10	Debe disponerse de un equipo de auditores internos, competente en el Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.	COORDINADOR DE SEGURIDAD	COORDINADOR DE SEGURIDAD
2.11	Deben identificarse los procesos que realiza la organización, utilizando la metodología del mapa de procesos.	Ver anexo D, Pág.6	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
2.12.	Deben caracterizarse los procesos, identificando el nombre del proceso, objetivo, entradas, salidas, indicadores de medición, requisitos a cumplir, documentos a utilizar y responsables del proceso.	Ver anexo D, Pág.7 a la 14	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
2.13	Debe documentarse y aplicarse un procedimiento de acción correctiva y preventiva	OP-PG-03	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3	ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL		
	SELECCIÓN		
3.1	Se debe disponer de un procedimiento documentado que incluya los requisitos del proceso de selección de personal propio y/o subcontratado.	OP-PA-01	COORDINADOR DE GESTION HUMANA

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
3.2	Debe Identificarse las posiciones críticas que afecten a la seguridad	PROGRAMA DE GESTION DE RIESGOS	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.3	Debe realizarse un estudio de seguridad que incluya verificación de antecedentes del personal que ocupe posiciones críticas.	ESTUDIOS DE SEGURIDAD	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.4	Debe disponerse de los documentos que acrediten empleos anteriores, referencias y antecedentes y estos deben ser verificados.	HOJA DE VIDA	COORDINADOR DE GESTION HUMANA
3.5	Debe visitarse el domicilio del personal destinado a áreas críticas, dejando evidencias documentadas.	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
CONTRATACIÓN			
3.6	Debe proporcionarse Inducción y entrenamiento sobre las políticas y procedimientos de seguridad, riesgos presentes en su trabajo y cuales serían las consecuencias de no cumplir las normas y procedimientos de seguridad.	OP-PA-01	COORDINADOR DE GESTION HUMANA
3.7	Deben realizarse y mantenerse actualizados, registros de afiliación a instituciones de seguridad social y demás registros legales de orden laboral.	HOJA DE VIDA	COORDINADOR DE GESTION HUMANA
3.8	Debe suministrarse al personal, un carné de identificación, el cual debe portarse en lugar visible, cumpliendo con los estándares de seguridad industrial, que tenga fotografía reciente, numero de identificación y fecha de vigencia.	CARNET DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONAL	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.9	Deben existir procedimientos documentados para la recuperación, reposición y anulación del carné de identificación.	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
MANTENIMIENTO Y CAPACITACIÓN			
3.10	<i>Debe 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.</i>	N/A	
3.11	Periódicamente debe realizarse actividades de sensibilización y capacitación sobre el sistema de gestión en control y seguridad	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
3.12	El personal con funciones y responsabilidades de seguridad debe recibir entrenamiento permanente sobre: Mantenimiento de la integridad de la carga, accesos no autorizados, fraudes en documentos y sistemas de información, prácticas anticontrabando y antiterrorista.	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.13	El personal que participa en el proceso de despacho o recibo de la carga debe estar capacitado en técnicas de inspección y verificación de pallets y contenedores, y camiones de carga.	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.14	El personal de áreas críticas debe estar capacitado para atender emergencias que puedan presentarse con el manejo de la carga, especialmente con sustancias peligrosas y/o precursoras, sustancias corrosivas, explosivas, químicas, etc.	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.15	Todos los empleados deben conocer los procedimientos utilizados por la empresa para identificar e informar sobre incidentes sospechosos.	OP-PA-06	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.16	Se debe contar con un programa de incentivos que permita la cooperación de los empleados para reportar de actividades subestándar, que atenten contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones internas o consumo de drogas ilícitas.	Se cuenta con un fondo de empleados el cual esta conformado por la mayoría de los empleados de la empresa.	
3.17	El personal debe estar capacitado y entrenado respecto a la seguridad dispuesta para preservar los sistemas de información.	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.18	Se debe contar con un programa de concientización sobre consumo de alcohol y drogas, que incluya avisos visibles y material de lectura.	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.19	Se debe visitar el domicilio del personal destinado a áreas críticas, mínimo cada dos años.	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.20	Se deben actualizar los datos básicos de los empleados, mínimo una vez al año.	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
3.21	Se debe disponer de un archivo fotográfico actualizado del personal e incluir un registro de huellas dactilares y firma, conforme a la legislación local	HOJA DE VIDA	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4	SISTEMA DE SEGURIDAD		
4.1	La Empresa debe tener un Jefe o responsable de la seguridad, con funciones debidamente documentadas.	OP-MC-01	GERENTE DE OPERACIONES
4.2	Debe disponerse de un plano con la ubicación de las áreas sensibles de la instalación	PLANOS DE LAS INSTALACIONES FÍSICAS	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.3	La seguridad perimetral de las instalaciones debe impedir el acceso no autorizado y debe ser inspeccionada como mínimo una vez al mes. Se debe observar el cumplimiento de los parámetros descritos en la guía "inspección de barreras perimétricas BASC".	Las instalaciones de la empresa cuentan con barreras perimetrales que impiden el acceso del personal no autorizados.	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.4	En áreas críticas, debe disponerse de sistemas de alarmas, dispositivos de detección de intrusos y de revisión de personas, equipajes y cargas y equipos de vigilancia, monitoreados y controlados permanentemente.	La empresa cuenta con un CCTV y un sistema de alarma electrónica que impiden el acceso de personal no autorizados a las áreas críticas	GERENTE DE OPERACIONES
4.5	La iluminación exterior, interior y en parqueaderos de las instalaciones, debe permitir la visibilidad del equipo de seguridad y las labores de vigilancia de todas las áreas. Esta debe ser inspeccionada mensualmente.	Las instalaciones de la empresa cuenta con un sistema de iluminación eficiente dentro y fuera de la empresa, la cual facilita la visibilidad de los equipos de seguridad y la vigilancia en todas las áreas.	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.6	Se debe contar con sistemas de iluminación de emergencia para áreas críticas.	La empresa cuenta con una planta eléctrica.	GERENTE DE OPERACIONES

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
4.7	Todas las puertas internas / externas de áreas críticas deben ser controladas, al igual que ventanas externas.	La instalaciones de la empresa cuentan con barreras perimetrales que impiden el acceso del personal no autorizado, de igual forma todas las puertas y candados están controlados	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.8	Deben existir candados, chapas u otros sistemas de seguridad para accesos externos, ventanas y puertas (tener en cuenta criterios de seguridad industrial). Las llaves, candados y cerraduras deben estar controladas.		
4.9	<i>Debe llevarse un registro de los vehículos que ingresan y salen de las instalaciones.</i>	N / A	
4.10	<i>Debe inspeccionarse los vehículos al ingresar y salir de las áreas críticas.</i>		
4.11	Debe disponerse de un procedimiento para el control de acceso adecuado, de empleados, contratistas y visitantes, elaborando y conservando registros de las personas que ingresaron a las instalaciones, donde estuvieron, a quien visitaron, a que hora ingresaron y salieron de las mismas.	ASC-PA-07	RECEPCIONISTA
4.12	Todo el personal que ingresa a la instalación debe tener a la vista una identificación. Debe realizarse una verificación de la identificación de la persona que ingresa.	CARNET DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONAL	COORDINADO DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.13	El control de acceso a las instalaciones debe prever la supresión rápida y completa de la identificación otorgada por la empresa a un empleado en caso de caducidad, así como la supresión de acceso a los locales y sistemas de información.	OP-PA-07	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.14	<i>Los parqueaderos para vehículos de empleados y visitantes deben estar controlados y aislados de las áreas de empaque, almacenamiento, embalaje o cargue de mercancías.</i>	N / A	
4.15	Las áreas restringidas deben ser señalizadas y controladas, conforme a la evaluación de riesgos de las instalaciones y procesos.	SEÑALIZACIÓN DE OFICINAS	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
4.16	<i>Debe existir un área adecuada, que prevenga el acceso no autorizado a contenedores llenos y vacíos, carga y vehículos cargados.</i>	N / A	
4.17	<i>Las áreas de lockers de empleados deben estar controladas y separadas de las áreas de almacenamiento u operación de carga.</i>		
4.18	Se debe controlar el suministro (entrega y devolución) de uniformes de trabajo de la empresa	ACTA DE ENTREGAS DE DOTACIONES	COORDINADOR DE GESTION HUMANA
4.19	La Empresa debe tener un servicio de seguridad propio o contratado con una empresa competente.	SISTEMA DE SEGURIDAD ELECTRÓNICO	GERENTE DE OPERACIONES
4.20	Se deben realizar mínimo una vez por mes, inspecciones aleatoria (no anunciadas) de seguridad a instalaciones físicas y procesos, y dejar el registro escrito de las mismas.	OP-PA-09	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.21	Se debe disponer de sistemas adecuados que permitan la comunicación con los supervisores y encargados de seguridad y con las autoridades nacionales y extranjeras.	Contar con un AVANTEL con conexión a la policía	GERENTE DE OPERACIONES
4.22	Se debe garantizar una acción de respuesta oportuna y disponible por parte del personal de Seguridad durante 24 horas al día.	OP-PA-04 OP-PA-05	GERENTE DE OPERACIONES
4.23	Se debe tener procedimientos y dispositivos de alerta para la evacuación en caso de amenaza o falla en las medidas de protección.		COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.24	Se deben tener programas para inspeccionar, probar, ajustar y mantener los equipos de protección, que incluya periodicidad de realización y registro de los mismos.		COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.25	Se debe identificar los lugares de ubicación de los dispositivos de alerta y elaborar los procedimientos, instructivos y directrices para prueba, activación, desactivación y reactivación y para limitar falsas alertas.		COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.26	Se debe disponer de un programa de implementación del sistema de CCTV para la vigilancia perimetral de las instalaciones y para las áreas críticas.	C.C.T.V	GERENTE DE OPERACIONES

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
4.27	Deben documentarse y aplicarse procedimientos de contingencia y emergencia para el caso de amenazas comprobadas o fallos en las medidas de protección.	OP-PA-04	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.28	Deben documentarse y aplicarse procedimientos para la realización de ejercicios prácticos y simulacros de los planes de protección y de procedimientos de contingencia y emergencia	OP-PA-05	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
5	LOGÍSTICA DE RECIBO Y DESPACHO DE CARGA		
5.1	<i>Se debe tener un sistema que permita mantener trazabilidad sobre los movimientos de las cargas de importación y exportación.</i>	N / A	
5.2	<i>Se debe contar con los medios y sistemas que permitan segregación y control de las áreas de almacenamiento y las operaciones con productos de exportación, operaciones de embarque y desembarque de carga y/o personas.</i>		
5.3	<i>Las mercancías en su unidad de empaque deben ser identificadas, marcadas, pesadas y contadas.</i>		
5.4	Se debe asegurar la correcta información en el manifiesto de carga (completa, legible, exacta), que incluya una descripción exacta y completa de la carga. Así mismo, se debe asegurar el envío de la información a tiempo a las autoridades nacionales y extranjeras.	OP-PR-01 OP-PR-02	COORDINADOR DE CONSOLIDACIÓN
5.5	<i>El personal de las áreas de despacho, debe estar identificado con uniformes o distintivos que los diferencien de los demás empleados.</i>	N / A	
5.6	<i>Los contenedores y su modo de transporte deben ser revisados al ser recibidos en cada uno de los puntos de transferencia de responsabilidad y se debe dejar evidencia de esa revisión, aplicando las listas de verificación emitidas por WBO.</i>		
5.7	Los criterios para establecer cuando un contenedor y/o la unidad de transporte no son aptos, deben estar definidos por escrito.	OP-PA-10	COORDINADOR DE PUERTOS

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
5.8	<i>Deben existir controles y registros de peso de los vehículos de carga.</i>	NA	
5.9	Debe existir un procedimiento escrito para detectar, reportar e investigar faltantes o sobrantes de carga.	OP-PR-04	COORDINADOR DE DECONSOLIDADO
5.10	<i>Durante los desplazamientos del contenedor o del camión, se deben utilizar sellos y/o precintos de seguridad; y hacer seguimiento y registro del tiempo de duración de estos desplazamientos.</i>	NA	
5.11	Debe existir un procedimiento documentado de control (instalación, cambio, trazabilidad, registro y verificación) sobre los sellos o precintos de seguridad.	OP-PR-03	COORDINADOR DE PUERTOS
5.12	El almacenamiento de los sellos y precintos debe realizarse en lugares seguros y bajo llave y su entrega y uso debe ser controlado por personal designado para ello. Los sellos no deben ser usados en estricto orden de numeración.	OP-PR-03	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
5.13	Se debe utilizar sellos de alta seguridad en los contenedores de exportación. (NORMA ISO/PAS 17712).	SELLOS DE SEGURIDAD	GERENTE DE OPERACIONES
5.14	Los contenedores o camiones deben sellarse o precintarse tan pronto termina la operación de cargue y antes de abandonar el muelle de carga.	OP-PR-03	COORDINADOR DE PUERTOS
5.15	Deben verificarse los sellos o precintos de seguridad utilizados, frente a los documentos del despacho, tanto al momento del despacho como a su recibo en cada uno de los puntos de transferencia de la carga.	OP-PR-01	COORDINADOR DE PUERTOS.
5.16	Se debe identificar y registrar el nombre y firma de todas las personas que participan en el despacho o recibo de un contenedor o camión de carga.	OP-PR-01 OP-PR-02	COORDINADOR DE PUERTOS
5.17	El proceso de cargue y-o embalaje, despacho y recibo de la carga debe tener personal encargado de cumplir funciones de seguridad.	OP-PR-01 OP-PR-02	COORDINADOR DE PUERTOS
5.18	Se debe disponer de control fotográfico y/o filmico durante el proceso de cargue y-o embalaje de la mercancía.	ARCHIVO FOTOGRAFICOS DE LAS OPERACIONES	RESPONSABLES DE CUENTAS

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
5.19	<i>El transportista debe reportar la entrega de la carga en destino.</i>	N / A	
5.20	<i>Debe existir un área o procedimiento especial de seguridad para el almacenamiento de mercancía valiosa y-o peligrosa.</i>		
5.21	<i>Las reparaciones realizadas a las unidades de transporte (contenedores, camiones) deben ser registradas.</i>		
5.22	<i>Debe disponerse de un registro actualizado de los movimientos realizados por los equipos que movilizan las unidades de transporte al interior de las instalaciones.</i>		
5.23	<i>Deben existir sistemas que permitan la verificación de equipajes y efectos personales; adicionalmente de un proceso de control sobre estos.</i>		
5.24	<i>Se debe tener una lista completa de los pasajeros internacionales, la tripulación y la carga.</i>		
6	CONTROL DE MATERIAS PRIMAS Y MATERIAL DE EMPAQUE		
6.1	<i>El material de empaque de exportación debe observar diferencias al del producto nacional y este debe estar controlado.</i>	N / A	
6.2	<i>El material de empaque y embalaje debe ser revisado antes de su uso .</i>		
6.3	<i>Si utiliza sustancias precursoras para la fabricación de los productos, estas deben estar controladas conforme a las regulaciones legales.</i>		
6.4	<i>Se debe disponer de un procedimiento documentado para el manejo y control del material de empaque –Cintas adhesivas / corrugados</i>		
7	CONTROL DE DOCUMENTOS Y DE LA INFORMACIÓN		
7.1	<i>Debe disponerse de un procedimiento documentado de control de documentos, que incluyan listados maestros de documentos y de registros.</i>	OP-PG-01 OP-PG-02	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
7.2	Deben existir procedimientos sobre entrega y archivo de la información	OP-PR-05	COORDINADOR DE DESCONSOLIDADO COORDINADOR DE CONSOLIDADO
7.3	La Empresa debe disponer de un lugar adecuado y seguro para el archivo de los documentos.	ARCHIVO DE LA EMPRESA	AUXILIAR GENERAL
7.4	<i>Deben emplearse procedimientos que aseguren que toda la información y documentos utilizados en el proceso de despacho y recibo de carga (tanto manuales como electrónicos), sean legibles, oportunos, adecuados y protegidos contra alteración, pérdida o introducción de información errónea.</i>	N / A	
7.5	Debe existir una política de firmas y sellos que autoricen los diferentes procesos.	OP-PA-08	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
7.6	Se debe mantener la información exacta recibida sobre la carga, que incluya como mínimo: Quien envió y quien recibe, sus nombres y direcciones; segundas y terceras personas a quienes se debe notificar; descripción, peso, cantidad, unidad de medida.	CARPETA DE DO	COORDINADOR DE DESCONSOLIDADO COORDINADOR DE CONSOLIDADO
7.7	Los sistemas de información deben tener las seguridades necesarias para evitar su utilización no autorizada, observando como mínimo los parámetros establecidos en la guía que para el efecto publica WBO.	CLAVES DE ACCESO	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
7.8	Debe disponerse de respaldo de la información sensible de la organización y este debe ser controlado y protegido.	CLAVES DE ACCESO	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
7.9	Se debe observar el cumplimiento de las disposiciones y normas relativas a proteger la propiedad intelectual.	La empresa cuenta con todas las licencias y permisos necesarios para la utilización de los software para la realización de los trabajos.	GERENCIA DE OPERACIONES.

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
8	SELECCIÓN DE CLIENTES Y PROVEEDORES		
	CLIENTES		
8.1	Debe existir un proceso documentado para la selección de clientes	OP-PG-05	GERENCIA DE OPERACIONES
8.2	Debe disponerse de la información documentada necesaria de sus clientes, en la cual se evidencie la existencia y legalidad de los mismos.	AZ DE MANDATOS	COORDINADOR DE DESCONSOLIDADO COORDINADOR DE CONSOLIDADO
	PROVEEDORES		
8.3	Debe existir un proceso documentado para la selección de proveedores	OP-PA-02	GERENCIA DE OPERACIONES
8.4	<i>Sus proveedores de servicios asociados a la cadena logística están calificados como Operador Económico Autorizado (WCO - FOS) (Aplica si el país a suscrito el acuerdo con WCO)</i>	N / A	
8.5	Debe practicarse una visita a las instalaciones de los proveedores y dejar la evidencia respectiva.	ACTA DE VISITA A PROVEEDORES	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
8.6	Deben solicitarse los documentos necesarios a los proveedores vinculados a la operación de la cadena logística con el objeto de verificar sus antecedentes.	OP-PA-02	GERENTE DE OPERACIONES
8.7	Se deben establecer por escrito todos los acuerdos o responsabilidades que se han pactado con sus proveedores, sobre el cumplimiento de estándares de seguridad.	ACTA DE VISITAS A PROVEEDORES	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
9	ALIANZAS ESTRATÉGICAS DE SEGURIDAD		
9.1	Deben establecerse alianzas (acuerdos) en materia de seguridad, con autoridades locales, gremios u otras instituciones que puedan ayudar a mejorar la seguridad de las operaciones de comercio internacional.	FRENTE DE SEGURIDAD EMPRESARIAL DE BOLIVAR FENALCO	GERENTE DE OPERACIONES
9.2	<i>Esta calificado como Operador Económico Autorizado (WCO- FOS) (Aplica si el país a suscrito el acuerdo con WCO)</i>	N / A	

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
10	REPORTE DE OPERACIONES Y ACTIVIDADES SOSPECHOSAS		
10.1	Debe disponerse de un procedimiento de reporte de actividades sub-estándar (a directivos y supervisores de la empresa y a autoridades nacionales y extranjeras), que atenten contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones internas o consumo de drogas ilícitas.	OP-PA-06	GERENTE DE OPERACIONES
10.2	Se debe disponer de una relación de representantes de la autoridad, incluyendo números telefónicos u otros medios de comunicación a los cuales reportar oportunamente	OP-PA-04 OP-PA-05	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.



Universidad
Tecnológica de Bolívar
CARTAGENA DE INDIAS



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

**PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTION EN
CONTROL Y SEGURIDAD-BASC
PARA LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA**

10. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC PARA LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Dentro del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, los investigadores diseñaron los siguientes procedimientos para la empresa Operación Logística Ltda.

Para los Procesos Gerenciales, los siguientes procedimientos y códigos

Cuadro 22. Procedimientos Gerenciales para Operación Logística Ltda.

Nombre Del Procedimiento	Codificación
Control De Documentos	OP- PG-01
Procedimiento Control De Registros	OP- PG-02
Procedimiento De Acciones De Mejoras	OP- PG-03
Procedimiento De Revisión Por La Dirección O Gerencia	OP-PG-04
Procedimiento De Evaluación Previa Y Selección De Clientes	OP-PG-05
Procedimiento De Autorías Internas	OP-PG-06

Fuente: Análisis de los Investigadores

Para los Procesos de Realización, los siguientes procedimientos y códigos

Cuadro 23. Procedimientos de Realización para Operación Logística Ltda.

Nombre Del Procedimiento	Codificación
Procedimiento De Consolidación	OP-PR-01
Procedimiento De Desconsolidación	OP- PR-02
Procedimiento De Control Y Manejo De Sello De Seguridad	OP- PR-03
Reportes De Productos Faltante Y Sobrantes	OP-PR-04
Archivo De Documentos Soportes	OP-PR-05

Fuente: Análisis de los Investigadores

Para los Procesos de Apoyo, los siguientes procedimientos y códigos

Cuadro 24. Procedimientos de Apoyo para Operación Logística Ltda.

Nombre Del Procedimiento	Codificación
Procedimiento De Gestión Humana	OP-PA-01
Procedimiento De Evaluación De Proveedores	OP- PA-02
Procedimientos De Compras	OP- PA-03
Plan De Atención De Emergencia	OP-PA-04
Plan De Atención De Emergencias Operativas	OP-PA-05
Procedimiento De Reportes De Situaciones Sospechosas O Sub-Estándar	OP-PA-06
Control De Acceso Y Permanencia De Personal Ajeno En Las Instalaciones	OP- PA-07
Política De Firmas Y Sellos	OP- PA-08
Revisiones Aleatorias	OP-PA-09

Fuente: Análisis de los Investigadores

10.1 PROCEDIMIENTOS DE PROCESOS GERENCIALES

10.1.1 PROCCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTO (OP-PG-01)

A. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de control de documentos para la administración, distribución y control de los mismos en las áreas de la empresa, verificando la utilización de documentos actualizados y asegurando la disponibilidad de ellos en los sitios de trabajo.

B. ALCANCE

El procedimiento de control de documentos se aplica a todos los documentos **Sistema de Gestión de Seguridad**

C. RESPONSABLES

- Gerente de Operaciones
- Coordinador de calidad y Seguridad

D. DEFINICIONES

Aprobación: Calificar o dar por bueno y suficiente algo o alguien.

Documento externo: Documento generado por organismos especializados o reguladores, necesarios para el desempeño de las actividades de la empresa y de conducta permanente por parte de los usuarios.

Especificación: Documento que establece requisitos

Obsoleto: Inadecuado a las circunstancias actuales. Anticuado. Poco usado.

Normas externas: Normas emitidas por un organismo especializados o reguladores de actividades de tipo técnico o administrativo. Por ejemplo ICONTEC, ISO, BASC.

Revisión. Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

E. PROCEDIMIENTO

Revisión de los documentos. : Los documentos son revisados por los coordinadores de las respectivas áreas, esto se evidencia a través de las firmas al final de los documentos.

Aprobación de los documentos: Los documentos elaborados en la empresa son aprobados por el Gerente de Operaciones, quién verifica que el documento esté adecuado antes de ser emitidos, la aprobación se evidencia a través de la firma al final del documento.

Codificación de los Documentos

DOCUMENTO	INICIAL ESTANDAR	CODIFICACION
Manuales		
Manual de control y seguridad	OP	MC-01
PROCEDIMIENTOS		
Procedimientos Gerenciales	OP	PG-XX
Procedimientos Operativos	OP	PR-XX
Procedimientos de Apoyos	OP	PA-XX
REGISTROS		
Formatos Gerenciales	OP	FPG-XX--YY
Formatos Operativos	OP	FPR-XX-YY
Formatos de Apoyos	OP	FPA-XX-YY

Actualización de los documentos: Cuando los responsables de los documentos o la Gerencia detecten la necesidad de realizar un cambio al documento, el Coordinador de Calidad y seguridad se asegura que el responsable del documento proceda a actualizarlo, y este es aprobado y revisado nuevamente..

Identificación de los cambios: Los cambios que se realizan a los documentos quedan registrados en la de "Tabla de Mejoras del Documento", que se encuentra al final de cada documento.

El estado de la edición actual de los documentos queda registrado en la marquilla del documento, acompañado con su respectiva fecha de actualización.

Disponibilidad de los documentos: El Coordinador de Calidad y Seguridad se asegura que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso, a través del formato OP-FPG-01-01 "**Listado Maestro de Documentos**" el que especifica donde se encuentra ubicado el documento dentro de la empresa; además con este listado se verifica la última edición del documento que se encuentra en uso.

Cuando se produzca un cambio en los documentos, el coordinador del departamento tiene la responsabilidad de entregar la última edición al funcionario que posea el documento.

Legibilidad e identificación de los documentos: Para asegurar que los documentos de la empresa **Operación Logística Ltda.** permanezcan legibles, el Coordinador de Calidad y Seguridad los revisa semestralmente; en caso de que hallan sufrido algún deterioro se asegura que el responsable del documento lo recupere haciendo una copia nueva.

Documentos obsoletos: El Coordinador de Calidad y Seguridad por medio del OP-FPG-01-01 “**Listado Maestro de Documentos**” controla que el documento en uso sea la última edición. Cuando son actualizados los documentos, las ediciones obsoletas son destruidas, en caso de que se conserve una copia de algún documento obsoleto, el Gerente de Operaciones es responsable de identificar el documento externamente con la expresión “**OBSOLETO**”, para evitar su uso no intencionado.

F. REGISTRO Y FORMATOS

Cuadro 25. Diseño del Formato OP-FPG-01-01

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS					
CODIGO: OP- PG-01-01	EDICION: 001	FECHA :			
DOCUMENTOS	CODIGO	EDICIÓN	RESPONSABLES	DISPONIBILIDAD	
MANUALES					
PROCEDIMIENTOS GERENCIALES					
PROCEDIMIENTOS DE REALIZACIÓN					
PROCEDIMIENTOS DE APOYO					

Fuente: Autores del Proyecto

10.1.2 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS (OP-PG-02)

A. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de control de los registros para la identificación, recuperación, almacenamiento, protección y disposición de los registros del Sistema de Gestión de Seguridad de Operación Logística Ltda.

B. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.

C. RESPONSABLES

- Gerente de operaciones
- Coordinador de Calidad y Seguridad

D. DEFINICIONES

Acceder: Conjunto de medidas establecidas para recuperar los registros de calidad y para restringir su consulta.

Registros: Documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas.

Tiempo de Retención: Es el periodo establecido para determinar la vigencia de un registro.

E. PROCEDIMIENTO

Establecimiento y mantenimiento de los registros: En Operación Logística Ltda., existe el formato OP-FPG-02-01 “Listado Maestro de Registros”, donde están establecidos todos los registros que evidencian el Sistema de Gestión de Seguridad, en este aparece el código, título del



registro, revisión, fecha, tiempo de retención y ubicación. Los registros se mantienen en copia impresa y se diligencian cada vez que se realiza una actividad que afecte la seguridad, como se encuentra establecido en los distintos procedimientos del Sistema de Gestión de Seguridad.

Legibilidad e identificación: EL Coordinador de Calidad y Seguridad se encarga de revisar semestralmente los registros con el fin de verificar la legibilidad e identificación de estos, en caso de que no sea así, se asegura que el responsable del registro haga una copia nueva.

Todos los registros del Sistema de Gestión de Seguridad están identificados a través de un código, que está determinado en el procedimiento OP-PG-01 “Control de los Documentos”. Este código nos permite conocer a qué procedimiento corresponde el registro.

Almacenamiento y Protección: Los registros son almacenados en folders o carpetas debidamente identificadas, las cuales se encuentran ubicadas en los estantes dispuestos en la empresa para esta actividad, garantizando así la integridad física y la conservación de la información contenida en los registros por un mayor tiempo. EL Coordinador de Calidad y Seguridad es la persona responsable de controlar dicha actividad

Tiempo de Retención y Disponibilidad: En el formato **OP-FPG-02-01 “Listado Maestro de Registros”** existe una columna donde se determina el tiempo de retención para cada uno de los registros del Sistema de Gestión de Seguridad. Después de finalizado el tiempo de retención, los registros son destruidos por los responsables de cada registro y esta actividad es verificada por la Coordinador de Calidad y Seguridad. Igualmente la disposición de los registros está determinada en el formato **OP-FPG-02-01 “Listado Maestro de Registros”** dónde se evidencia en que lugar de la empresa se encuentran ubicados.

F. REGISTROS Y FORMATOS

AP-FPG-02-01 Listado Maestro de Registros

10.1.3 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORAS (OP- PG-03)

A. OBJETIVO

Describir el procedimiento general para la adopción de acciones de mejoras que eliminen la causa de la no conformidad presente o potencial en el sistema de **Operación Logística Ltda.**

B. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable en todas las áreas de **Operación Logística Ltda.** en las que se detecten no conformidades.

C. RESPONSABLES:

- Gerente de Operaciones
- Coordinador de Calidad y Seguridad
- Jefe de Departamentos

D. DEFINICIONES:

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

No Conformidad: El incumplimiento de un requisito especificado.

E. PROCEDIMIENTO:

Detección del Problema: Para la toma de acciones de mejoras primero se deben detectar las no conformidades. Para ello se tienen definidas como principales fuentes las siguientes:

- Reclamos y Sugerencias de los clientes.
- Inspección y ensayo en servicios prestados.
- Auditorias internas y externas de calidad.
- Los registros del sistema.
- Revisión del Sistema de Seguridad

Cuando un empleado detecta la no conformidad en una área determinada de la empresa, diligencia el formato de Acciones de Mejora y lo entrega al Coordinador de Calidad y Seguridad, para que este en compañía del jefe del área donde se presentó la no conformidad determinen la causa raíz del problema, por medio de la aplicación de técnicas estadísticas las cuales relacionamos a continuación.

- Diagrama de Causa Efecto
- Lluvia de Ideas
- Cinco (5) porque

Clasificación: Una vez es detectada una no conformidad en el servicio ó en la operación, esta es registrada por el Coordinador de Calidad y seguridad en el Formato de Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas (OP-FPG-03-01). Luego procede a informar al gerente de operaciones el cual citará a reunión al personal del área para presentar el problema a discusión, a fin de investigar las causas del mismo. En dicha actividad se aplican técnicas estadísticas de solución de problema (Diagrama Causa Efecto, Lluvia de Ideas y los cinco (5) Porque, Diagrama de Pareto) luego de tener claridad sobre el origen del problema, se analizan y plantean las Acciones Correctivas o Preventivas del caso, se nombra responsables para este fin y se fija un tiempo prudencial con una fecha límite para el cumplimiento de las mismas.



La Gerencia de Operaciones y el Coordinador de Calidad y Seguridad realizarán el seguimiento en las fechas establecidas, verificando la eficacia de la acción de mejora tomada. Todo esto queda registrado en el Formato de Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas (OP-FPG-03-01).

Una vez cumplida la fecha límite, se analiza la no conformidad para establecer si su causa raíz fue solucionada; Si se logró el objetivo se cierra la Acción Correctiva o Preventiva, si la efectividad de la acción no se evidencia es necesario implementar una nueva Acción de Mejora y hacer nuevamente el análisis de causas para garantizar que se elimine totalmente la causa raíz del problema, se hace seguimiento hasta que la acción esté implementada en su totalidad y se haya eliminado la causa de la no conformidad.

F. REGISTROS Y FORMATOS

- Formato de Control de Acciones Correctivas y Preventivas OP-FPG-03-01

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Cuadro 27. Diseño del Formato OP-FPG-03-01

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
FORMATOS DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS						
CODIGO: OP- PG-03-01		EDICION: 001		FECHA :		
ACCIÓN CORRECTIVA		ACCIÓN PREVENTIVA		CORRECTIVOS		Nº DE LA ACCIÓN DE MEJORA
Empleado que detecto la no conformidad						
Área donde represento la no conformidad						
ORIGEN DE LA ACCION CORRECTIVA O PREVENTIVA (Marque una X al frente de la casilla)						
Queja o Reclamo del cliente		Error en proceso		Revisión aleatoria		Auditoria Interna
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD PRESENTADA						
CAUSA (S) DE LA NO CONFORMIDAD PRESENTADA						
ACCIONES DE MEJORAS						
Fecha		Actividad				Responsables
SEGUIMIENTO A LA ACCION CORRECTIVA O PREVENTIVA TOMADA						
Fecha		Responsable del seguimiento			Resultado	
CIERRE DE LA ACCIÓN						
Fecha		Responsable del cierre			Resultado	

Fuente: Autores del Proyecto

10.1.4 PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN O GERENCIA (OP-PG-04)

A. OBJETIVO

Describir el proceso general para la revisión del sistema de gestión de Seguridad de **Operación Logística Ltda.** para verificar el cumplimiento de las metas planteadas, determinar la eficacia, conveniencia y adecuación del sistema de calidad de la empresa.

B. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable en el área gerencial de **OPERACIÓN LOGISTICA LTDA.**

C. RESPONSABLES

- Gerente de Operaciones
- Coordinador Calidad y Seguridad

D. DEFINICIONES

Revisión Gerencial: Observación crítica del buen funcionamiento del sistema, de aquello que se puede mejorar y del cumplimiento de los objetivos que **OPERACIÓN LOGISTICA LTDA.**, estableció

E. PROCEDIMIENTO

Programar Revisión Gerencial: La revisión se realiza por lo menos una vez al año después de una ronda completa de auditoria interna integral a todos los sistemas implementados en **OPERACIÓN LOGISTICA LTDA.**

Preparación De Informes: La información de entrada para la revisión del sistema de gestión incluye la siguiente información:

- Informe de resultado de las auditorías a los diferentes sistemas
- Informe del desempeño de los procesos como resultado del análisis de indicadores de control y de gestión
- Informe de la retroalimentación de los clientes (encuestas)
- Informe del estado de las acciones correctivas y/o preventivas
- Informe del desempeño de los proveedores y subcontratistas
- Acciones de seguimiento de revisiones gerenciales previas
- Identificación de cambios que podrían afectar alguno de los sistemas implementados
- Recomendaciones para la mejora de los sistemas

Ejecución de la Revisión: La Gerencia junto con el grupo directivo inician la reunión de revisión del sistema, previa verificación de la existencia de la totalidad de los informes requeridos para su ejecución.

Se determina el orden del día y se analiza cada uno de los informes analizando su incidencia sobre el sistema de gestión, identificando oportunidades de mejora en las diferentes áreas y sistemas implementados. Posterior a esto, se revisan la política y los objetivos de **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.**, para verificar que continúan siendo adecuados o si requieren alguna modificación.

Resultado de la Revisión: Los resultados de la revisión del sistema de gestión incluyen las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia de los sistemas implementados y sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos de los clientes, las necesidades de recursos y las metas planteadas para mejorar continuamente el sistema de gestión de seguridad.

F. REGISTROS Y FORMATOS

- Acta de Revisiones Gerenciales (OP-FPG-04-01)

Cuadro 28. Diseño del Formato OP-FPG-04-01

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
ACTA DE REVISIONES GERENCIALES			
CODIGO: OP- PG-04-01		EDICION: 001	FECHA :
Fecha de Revisión		Alta Gerencia	Nº de Revisión
DOCUMENTOS FUENTE DE LA REVISIÓN (Marque una X al frente de la casilla)			
Cumplimiento de la Política y los Objetivos d	Quejas, Reclamos o Recomendaciones Cliente	Cumplimiento de tareas asignadas revisión anterior	
Auditorias Internas	Control Estadístico Proceso	Sugerencias Internas	
Acciones Correctivas	Evaluación Tiempos Proceso	Avances Tecnológicos	
Acciones Preventivas	Actas Comité de Calidad	Otros	
ORDEN DEL DÍA			
GENERALIDADES			
TAREAS PROGRAMADAS			
Fecha		Actividad	Responsables
RECURSOS			
Gerente General	Gerente de Operaciones	Coordinador de Calidad y Seguridad	

Fuente: Autores del Proyecto

10.1.5 PROCEDIMIENTO DE EVALUACION PREVIA Y SELECCIÓN DE CLIENTES (OP-PG-05)

A. OBJETIVO

Establecer el Procedimiento para Selección de clientes de **OPERACIÓN LOGISTICA LTDA .**

B. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los organización o persona naturales que soliciten la prestación del servicios de intermediación aduanera o la asesoría en comercio exterior de **OPERACIÓN LOGISTICA LTDA ..**

C. RESPONSABLES

- Gerente de Operaciones
- Coordinador de calidad y Seguridad

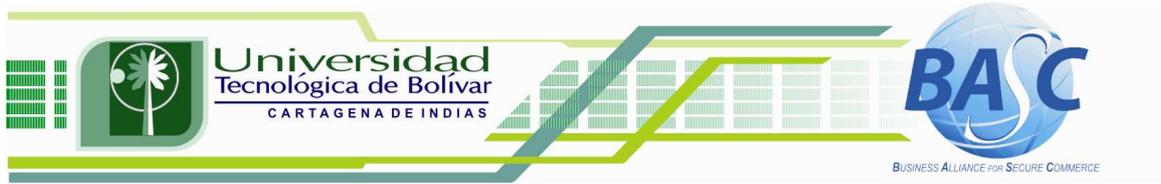
D. DEFINICIONES DE CLIENTES

Cientes: Organización que recibe un producto o servicio.

Cientes Directos: Organización que recibe un producto o servicio y tienen un vínculo comercial directo con **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.**

Cientes Suministrados: Organización que siendo suministrada por un proveedor de clientes, recibe un producto o servicio **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.**

Proveedor de clientes: Organización que suministra clientes a **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.,** responsable de transmitir parámetros e información sobre la solicitudes de los clientes que ha suministrado a **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.**



Organización: Toda persona jurídica o natural que requiera los servicios de **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.**

E. PROCEDIMIENTO

Clientes directos y Proveedores de Clientes EL gerente de Operaciones es el responsable de enviar el formato de evaluación de clientes (**OP-FPS-05-01**) a los potenciales clientes, para que diligencien el respectivo formato, anexando la siguiente información según el caso:

Persona Natural:

- Fotocopia del Documento de Identidad o RUT
- Original del Certificado de existencia y Representación Legal con vigencia no superior a 30 días (para personas Naturales únicamente si están registrados ante la cámara de industria y comercio)

Persona Jurídica:

- Fotocopia del certificado relativo al Numero de Identificación Tributaria NIT y RUT
- Fotocopia del documento de identificación del representante legal
- Referencias financieras por escrito (2 referencia mínimo) no mayor a 30 días

En el formato de evaluación de cliente (OP-FAP-05-01) quedará consignada toda la información necesaria para realizar la verificación de dicha información, esta confirmación o verificación de los datos esta bajo la responsabilidad de la gerencia de operaciones y del coordinador de seguridad y calidad.

Verificación De La Información. La gerencia de operaciones o el coordinador de seguridad y calidad, verificarán los datos suministrado por el cliente en el formato, en las siguientes fuentes:

- Cámara de comercio de la ciudad correspondientes



- Directorio telefónico de la ciudad correspondiente (confirmar dirección, teléfonos)
- DIAN
- Visita comercial a las instalaciones de los clientes

Hecha la verificación de la información suministrada por el cliente potencial, los funcionarios antes mencionados, para una mayor seguridad, deben realizar las llamadas telefónicas que sean necesarias, a fin de descartar las dudas que se hayan presentado durante la verificación inicial. Realizadas las respectivas indagaciones, la gerencia de operaciones o el coordinador de seguridad y de calidad debe filtrar al solicitantes mediante la lista Clinton, en la página web www.treas.gov/offices/enforcement/ofac/sdn/t11sdn.pdf, para descartar cualquier vínculo de la empresa solicitante del servicio con organizaciones al margen de la ley.

Selección De Clientes: OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA ., seleccionará como clientes solo aquellas organizaciones de las cuales la información suministrada u obtenida haya sido totalmente verificada.

Actualización de Datos a Clientes: Es responsabilidad del coordinador de calidad y seguridad enviarle al los clientes al inicio de cada año el formato de evaluación de cliente (OP-PG-05-01), para mantener actualizada la información de cada clientes.

F. REGISTROS Y FORMATOS

- Formato de Evaluación de Clientes (OP-FPG-05-01)

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Cuadro 29. Diseño del Formato OP-FPG-05-01

OPERACIÓN LOGISTICA LTDA		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS						
FORMATO DE EVALUACIÓN DE CLIENTES								
CODIGO: OP- PG-05-01		EDICION: 001		FECHA :				
1. INFORMACIÓN GENERAL								
Persona Natural		Persona Natural		Entidad Publica				
Razón Social								
RUT		Teléfonos		Fax				
Dirección				Ciudad				
E-mail								
Representante Legal								
Teléfonos		E-Mail						
Contacto								
Teléfonos		E-Mail						
Dirección de Correspondencia								
2. INFORMACIÓN FINANCIERA								
Actividad Económica								
Capital Registrado								
Origen de los Recursos								
Régimen Común				Régimen Simplificado				
Gran contribuyente		Resolución No.		Fecha		DD	MM	AA
Auto Retenedor		Resolución No.		Fecha		DD	MM	AA
Exento de Imp. A la Renta		Resolución No.		Fecha		DD	MM	AA
3. RESPONSABLE DE LAS OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR								
Contacto								
Cargo								
Teléfonos		Fax		Celular				
Tipo de Productos que Importa o Exporta								
OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.								
Periodicidad de las Operaciones de Comercio Exterior								
Forma de Pago de las Operaciones de Comercio Exterior								
Entidad		Sucursal		Teléfono				

4. REFERENCIAS				
4.1 Referencias Bancarias				
Entidad	No. de Cuenta	Tipo	Sucursal	Teléfono
4.2 Referencias Comerciales				
Razón Social		Contacto		Teléfono
Declaro que la información suministrada en este formato es verídica y asumo plena responsabilidad por la veracidad de la misma. Yo, el firmante y portador de la cedula de ciudadanía indicada en este formato afirmo que tanto mis actividades como mi profesión, ocupación u oficio son lícitos y los ejerzo dentro lo establecido por la ley.				
Fecha de Diligenciamiento	DD	MM	AA	Firma del Representante Legal
Nombre del Firmante				
Cedula de Ciudadanía				
Expedida				Firma del Representante Legal

Fuente: Autores del Proyecto

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

10.1.6 PROCEDIMIENTO DE AUTORÍAS INTERNAS (OP-PG-06)

A. OBJETIVO:

Describir el proceso general para realizar las Auditorías Internas que permitan verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y la eficacia de los Sistemas de **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.**

B. ALCANCE :

Este procedimiento es aplicable en todos los procesos de **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.**

C. RESPONSABLES:

- Gerente de Operaciones
- Coordinador de Calidad y Seguridad
- Jefes de Departamentos

D. DEFINICIONES:

Auditoria: Examen sistemático, para determinar si las actividades y los resultados relacionados con ellas, son conformes con las disposiciones planificadas y si éstas se implementan efectivamente y son aptas para cumplir con la política y objetivos de **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.**

E. PROCEDIMIENTO:

Programar Auditoría Interna: Las auditorías interna se realizan por lo menos una vez al año a todos los procesos que hacen parte del sistema de gestión seguridad de **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.**



Este programa se realiza teniendo en cuenta el estado y la importancia de los procesos a auditar y los resultados de las auditorías anteriores.

Plan de Auditoría: El plan se realiza determinando auditores, auditados, requisitos de la norma a auditar, alcance y los objetivos de la auditoría. Esta información se registra en el Plan de Auditoría (OP-FPG-06-01), los auditores asignados no auditan su propio proceso.

Los auditores se seleccionan con base en sus competencias

- **Educación:** técnicos y /o profesionales
- **Formación:** personas que conozcan los procesos internos de **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.**
- **Experiencia:** un año de experiencias en auditorías internas de seguridad
- **Habilidades:** facilidad de comunicación, capacidad de análisis.
- **Convalidación:** seis meses de experiencia desempeñando el cargo dentro de la empresa.

Ejecución de la Auditoría: El Gerente de Operaciones según su criterio elige al auditor líder quien es la persona que tiene la responsabilidad de direccionar la auditoría de seguridad en forma adecuada.

Para dar inicio a la auditoría, el líder de la misma desarrolla una reunión de apertura con los responsables de los procesos a auditar, informando en forma general los aspectos a tener en cuenta en la realización en la auditoría de seguridad próxima a realizarse.

Una vez terminada la reunión de apertura el equipo auditor procede a ejecutar el programa establecido.

Informe de Auditoría: El auditor líder en conjunto con los auditores que participaron de la auditoría interna de seguridad. Este debe realizar un informe en donde se resumen los hallazgos y las oportunidades de mejora encontradas, dándolas a conocer a los auditados en una reunión de cierre.

Este informe es entregado de forma detallada a la Gerencia General y de Operaciones para que tengan conocimiento de los hallazgos identificados en la empresa y den instrucciones para el control de las no conformidades encontradas.

Seguimiento a la Eficacia de las Acciones: El jefe responsable de cada área se asegura de que se toman las acciones necesarias para eliminar las no conformidades detectadas de acuerdo a las instrucciones de la Gerencia General y de Operaciones.

F. REGISTROS Y FORMATOS

- Plan de auditoria (OP-FPG-06-01)
- Formatos de Informe de auditorias (OP-FPG-06-02)
- Formato de solicitud de acciones Correctivas y Preventivas (OP-FPG-06-03)

Cuadro 30. Diseño del Formato OP-FPG-06-01

OPERACIÓN LOGISTICA LTDA		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
PLAN DE AUDITORIA						
CODIGO: OP- PG-06-01		EDICION: 001		FECHA :		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA						
PROCESO AUDITAR	A	DOCUMENTOS AUDITAR	A	AUDITADO	AUDITOR	FECHA
OBSERVACIONES GENERALES						
Cualquier cambio que se le realice a este plan debe ser evaluado por lo menos 36 horas de ante de la realización de dicha auditoria						
OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.						

Fuente: Autores del Proyecto

Cuadro 31. Diseño del Formato OP-FPG-06-02

OPERACIÓN LOGISTICA LTDA				MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
FORMATO DE INFORME DE AUDITORIAS							
CODIGO: OP- PG-06-02		EDICION: 001		FECHA :			
FECHA:				HORA DE INICIO		HORA DE CULMINACIÓN	
ÁREA AUDITADA							
PROCESOS AUDITADOS							
AUDITOR INTERNO							
CARGO							
1. COMENTARIOS GENERALES				2. HALLAZGOS			
				2.1 ASPECTOS POSTIVOS- FORTALEZAS			
				2.2ASPECTOS NEGATIVOS O DEBILIDADES			
				2.3 NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS			
3. OPORTUNIDAD DE MEJORA							
OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA						FIRMA DEL AUDITOR INTERNO	

Fuente: Autores del Proyecto

Cuadro 32. Diseño del Formato OP-FPG-06-03

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS								
CODIGO: OP- PG-06-03			EDICION: 001		FECHA :			
Acción correctiva		Acción preventiva		Correctivos		Fecha		N° de la Acción de Mejora
Empleado que detecto la no conformidad								
Área donde represento la no conformidad								
ORIGEN DE LA ACCION CORRECTIVA O PREVENTIVA (Marque una X al frente de la casilla)								
Queja o Reclamo del cliente		<input type="checkbox"/>		Error en proceso		<input type="checkbox"/>		Revisión aleatoria
								Auditoria Interna
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD PRESENTADA								
CAUSA (S) DE LA NO CONFORMIDAD PRESENTADA								
ACCIONES DE MEJORAS								
Fecha		Actividad					Responsables	
SEGUIMIENTO A LA ACCION CORRECTIVA O PREVENTIVA TOMADA								
Fecha		Responsable del seguimiento			Resultado			
CIERRE DE LA ACCIÓN								
Fecha		Responsable del cierre				Resultado		

Fuente: Autores del Proyecto

10.2. PROCEDIMIENTO DE PROCESOS DE REALIZACIÓN

10.2.1 PROCEDIMIENTO DE CONSOLIDACIÓN (OP-PR-01)

A. OBJETIVO

Realizar los trámites de la consolidación de mercancía en el menor tiempo posible, cumpliendo cada uno de los parámetros establecidos en la normatividad aduanera colombiana, enfocado siempre a la satisfacción del cliente.

B. ALCANCE

Este procedimiento aplica al departamento de operaciones de la empresa Operación Logística Ltda.

C. RESPONSABLES

- Gerente de operaciones
- Coordinador de consolidados de mercancías
- Coordinadote de operaciones marítimas

D. DEFINICIONES

Consolidación de Mercancía: proceso mediante el cual se agrupa en un contenedor la mercancía de varios exportadores para su transporte a un lugar específicos, con el fin de reducir gastos de transporte.

AE: Autorización de embarque, documento que autoriza que la mercancía a exportar pueda ser transportada hacia el exterior o Zona Franca

Load Pland: Documento que relaciona de forma detallada la información de la carga del consolidado a manejar.



ETA : Fecha estimada de llegada de la motonave.

CUT OFF Documental y Físico: Es el tiempo límite para la entrega de mercancía y documentos.

Nº de Boeing: No. De reserva que asigna la naviera a sus cliente

Nº de Servicio: Es el número asignado por el puerto para la movilización de la carga dentro de sus instalaciones

B/L: Bill of Lading o Conocimiento de Embarque, documento que ampara el transporte de la mercancía desde el extranjero hasta su destino final.

Cliente: Es la empresa o persona que recibe un producto o servicio de **Operación Logística Ltda..**

Eficiencia: Es la acción en la que con los mismos recursos se alcanzan mejores resultados a las expectativas planificadas.

Inspección: Es la evaluación de la conformidad por medio de la observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo o prueba, o por comparación con patrones.

Nº de D.O: Número consecutivo que **Operación Logística Ltda.** le asigna a cada uno de los cargamentos, para identificar el trámite de nacionalización, exportación o tránsito aduanero que realiza.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

E. PROCEDIMIENTO

Apertura de DO: Recepcionada toda la información de los clientes la auxiliar de consolidación realiza la apertura del DO en el sistema de la empresa y físicamente asignando y le hace entrega al coordinador de consolidados para que realice el LOAD PLAND y la reserva.

Solicitud de reserva de viaje y contenedor a la naviera: El coordinador de consolidado realiza en reserva ante la línea naviera escogida para transportar y solicita el o los contenedores de acuerdo a la cantidad de carga transportar.

Solicitada al reserva viaje y tendiendo el No de Boeing el coordinador de consolidado elabora el LOAD PLAND

Elaboración del LOAD PLAND El coordinador de consolidados elabora el LOAD PLAND teniendo en cuenta lo información de la carpeta asignada al DO y diligenciando el formato (OP-FPR-01-01) en el cual se encuentra toda la información de la carga por cliente.

Cierre de CUT OFF para las agente de aduanas: El coordinador de consolidados establece el cierre de CUT OFF Documental y Físico de acuerdo a las fechas establecidas por la naviera e informara vía E- mail o telefónica a los agentes de aduanas de los clientes en la ciudad.

El cierre de CUT OFF Documental se hará por lo meno un día ante del cierre que establezca la Naviera, así mismo el cierre físico se hará un día ante del que establezca el puerto, con el fin de corregir algún contra tiempo.

Nota : para el cierre documental el agente de aduna del cliente radicará los siguientes documentos:

- Borrador del B/L hijos
- Número de servicio

Para el cierre físico el agente de aduana radica la autorización de embarque (AE) el cual indica que la mercancía esta lista en cuanto a documentación legal.

A su vez el coordinador de consolidados informará a los agentes de aduanas de los clientes la fecha, hora y puerto donde se realizará el llenado del contenedor.

Ingreso de Contenedor a Puerto: Hecha la reserva y solicitado el contenedor la coordinadora de consolidado solicita al patio de contenedores el número del contenedor asignado, hecho lo anterior la coordinadora de consolidado envía al Terminal marítimo una carta donde se relaciona toda información de la mercancía.

Radicada la carta en el puerto la coordinadora de consolidados solicita la planilla de ingreso del contenedor o de la carga suelta al puerto al cual llegará la motonave según los siguientes procedimientos:

PUERTO	CARGA SUELTA	CONTENEDOR
S.P.R.C.	La coordinadora de consolidado Se tramita la planilla en la pagina web www.puertocartagena.com , digitada la información en dicha pagina se imprime la planilla y se le entrega al transporte junto con el formato de entrega de panilla para ingreso a puerto (OP-FPR-01-02) para que ingrese la carga al puerto en las próximas tres horas.	La coordinadora de consolidado confirmara ante la naviera la reserva en el sistema de sociedad por portuaria ;confirmada la reserva ante la naviera La Auxiliar de Exportaciones tramita la planilla en la pagina web www.puertocartagena.com , digitada la información en dicha pagina se imprime la planilla y se le entrega al transporte junto con el formato de entrega de panilla para ingreso a puerto (OP-FPR-01-02) para que ingrese el contenedor al puerto en las próximas tres horas.

MUELLES BOSQUE	<p>EL La coordinadora de consolidado le entregara al coordinador de puerto la solicitud de reserva para ingreso de carga En esta se relaciona la siguiente información: Motonave, Naviera, Nombre del exportador, Nit Dirección, Importador , Dirección, País y ciudad de destino y / o puerto de descargue , Peso de la carga Nombre del producto, Cantidad de bulto y / o no de contenedores, No de sellos de seguridad. Radicada la solicitud de reserva ; el auxiliar de puerto reclamara ante el puerto la planilla de ingreso y procede a entregar la planilla al transporte junto con el formato de entrega de panilla para ingreso a puerto (OP-FPR-01-02) para el ingreso de esta a puerto.</p>
CONTECAR	<p>El coordinador de consolidados o de Puerto diligenciará el formato de ingreso y retiro de mercancía ante el puerto, una vez diligenciada esta planilla se le Entrega al transporte junto con el formato de entrega de panilla para ingreso a puerto (OP-FPR-01-02) para que ingrese la mercancía al puerto en las próximas tres horas.</p>

Hecho la anterior la coordinadora de consolidados confirma a los agentes de aduanas la fecha y hora del llenado.

Nota: el ingreso del contenedor o carga suelta se hará un día antes del llenado de mercancía.

Elaboración del Borrador B/L Master: La coordinadora de consolidado elaborará el B/L Master de acuerdo a las instrucciones enviadas por los agentes de aduanas en el Borrador del B/L.

La coordinadora de consolidación revisa y autoriza el uso del borrador del B/L master enviando dicho documento virtual y físico o al agente de carga con quién se transportará la mercancía. La evidencia es esta revisión quedará registrada en el formato de revisión de B/L (OP-FPR-01-03).

Cancelación de Gastos Portuarios: EL coordinador de Puerto solicita al puerto las facturas de los gastos portuarios incurridos en los trámites. Obtenidas las facturas, el Auxiliar de Puerto se las entregará al Auxiliar Contables para este realice los cheques para el pago de los gastos portuarios causados.

Consolidación de carga o llenado de contenedor: El coordinador de llenado solicita la movilización del contenedor hacia la zona de llenado por lo menos 12 horas antes de la operación, a demás el coordinador de puerto debe verificar que ninguna de las carga este bloqueada por la policía antinarcoáticos; de encontrarse alguna carga bloqueada, el coordinador de puertos informará de inmediatamente la coordinadora de consolidado para que esta se comunique con el agente de aduana correspondiente y tramite el desbloqueo ante la policía antinarcoáticos.

La coordinadora de consolidado entregará al coordinador de puerto el LOAD PLAND diseñado para que este realice el llenado del contenedor de acuerdo a la información allí suministrada, terminado el llenado del contador el coordinador de puerto colocará el sello de seguridad según el procedimiento control de sellos de seguridad (OP-PR-03).

Confirmación del embarque del consolidado: De acuerdo con la fecha de partida de la motonave la coordinadora de consolidado confirma que el consolidado haya sido embarcado por la naviera o el consolidador de carga.

Confirmado el embarque de la carga consolidada la coordinadora de consolidado informará a los agentes de aduanas y a los exportadores del embarque de la mercancía.

En caso de que la mercancía no haya sido embargada la coordinadora de consolidados investigara cuales fueron las causas del no embarque de la carga.

Facturación de servicios: Confirmado el embargue de la mercancía la coordinadora de consolidado pasa la carpeta al departamento contable para que realice la facturación del servicio.

F. REGISTROS Y FORMATOS

- LOAD PLAND (OP-FPR-01-01)
 - ENTREGA DE PANILLA PARA INGRESO A PUERTO (OP-FPR-01-02)
 - REVISIÓN DE B/L (OP-FPR-01-03)

Cuadro 34. Diseño del Formato OP-FPR-01-02

OPERACIÓN LOGISTICA LTDA				MANUAL DE PROCEDIMIENTOS											
PLANILLA DE PARA INGRESO AL PUERTO															
CODIGO: OP- PR-01-02			EDICION: 001			FECHA :									
DO		Cliente													
Puerto de Salida				Planilla /Autorización No.											
Empresa de Transporte															
Nombre de Quien Recibe la Planilla(Transporte)															
Fecha de Entrega		DD	MM	AA	Hora de Entrega		:	Fecha de Retiro de Puerto		DD	MM	AA	Hora de salida		:
Conductor															
CC		Placa del Vehículo													
Tipo de Mercancía															
Contenedor		Carga Suelta		Cantidad		Peso		Kilogramos							
Contenedor No.															
Sello Seg. No.															
OBSERVACIONES															

Nota: todas las casilla de este formato deben ser diligenciadas, en caso de no aplicar anularlas con N.A

Firma y Sello (Transporte)
 CC _____

Funcionario

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Cuadro 35. Diseño del Formato OP-FPR-01-03

OPERACIÓN LOGISTICA LTDA		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
FORMATO DE REVISIÓN DEL BL						
CODIGO: OP- PR-01-03		EDICION: 001		FECHA :		
DO				FECHA	DD	MM AA
CLIENTE						
PEDIDO						
No.	CONCEPTO	ELABORADO		REVISADO		OBSERVACIONES
		BIEN	MAL	BIEN	MAL	
1	SHIPPER					
2	CONSIGNEE					
3	NOTIFICANTE					
4	D.O. Y PEDIDO					
5	MOTONAVE					
6	PUERTO DE CARGUE					
7	PUERTO DE DESCARGUE					
8	MARCAS Y Nos					
9	Nos CONTAINER					
10	CANTIDAD					
11	CANTIDAD BULTOS					
12	DESCRIPCION M/CIA					
13	PESO BRUTO					
14	PESO NETO					
15	MODALIDAD FLETE					
16	ENTREGA DOCUMENTOS					
17	NOTAS ADICIONALES					

Fuente: Autores del Proyecto

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

10.2.2 PROCEDIMIENTO DE DESCONSOLIDACIÓN (OP- PR-02)

A. OBJETIVO

Realizar los trámites de la desconsolidación de mercancía en el menor tiempo posible, cumpliendo cada uno de los parámetros establecidos en la normatividad aduanera colombiana, enfocado siempre a la satisfacción del cliente.

B. ALCANCE

Este procedimiento aplica al departamento de operaciones de la empresa Operación Logística Ltda.

C. RESPONSABLES

- Gerente de operaciones
- Coordinador de consolidados de mercancías
- Coordinador de Puerto

D. DEFINICIONES

Desconsolidación de Mercancía: proceso mediante el cual se desembala y se clasifican las mercancías consolidadas en el exterior por un agente de carga y se le entrega a cada uno de los importadores para su nacionalización

Nº de Servicio: Es el número asignado por el puerto para la movilización de la carga dentro de sus instalaciones

B/L: Bill of Lading o Conocimiento de Embarque, documento que ampara el transporte de la mercancía desde el extranjero hasta su destino final.

Cliente: Es la empresa o persona que recibe un producto o servicio de **Operación Logística Ltda.**



Eficiencia: Es la acción en la que con los mismos recursos se alcanzan mejores resultados a las expectativas planificadas.

ETA: Fecha estimada de llegada de la motonave

Nº de D.O: Número consecutivo que le asigna a cada uno de los cargamentos.

E. PROCEDIMIENTO

Apertura de DO: Recepcionada toda la información por parte del coordinador de desconsolidación, esta realiza la apertura del DO en el sistema de la empresa y físicamente asignando el número DO y le hace entrega al coordinador de desconsolidados para que este programe las operaciones en puerto.

Revisión de la Documentación: El coordinador de desconsolidado revisa que la información consignada en el B/L MASTER coincida con la consignada en los HB/L, de encontrar alguna inconsistencia el coordinador informará al agente consolidador en el exterior para que este realice la respectivas correcciones y envíe las correcciones vía mail o FAX.

Recibida las correcciones por partes del consolidador en el exterior el coordinador de desconsolidados confirmará con la naviera la ETA de la motonave e informará a esta que debe radicar el B/L como B/L MASTER

Elaboración de Paquetes de Radicación: Revisada la documentación y confirmada la ETA de la motonave con la naviera el coordinador de desconsolidado armará cuatro juegos de copias de cada documentos soportes del DO.

Estos juegos de copias estarán compuesto de una copia del B/L y una cada HB/L que soporte el DO.

Validación de Información con la Naviera: La coordinadora de desconsolidado verificará en el sistema SYGA si la naviera presentó de forma física y virtual la documentación que soporta la llegada de la mercancía, hecha esta verificación el coordinador de desconsolidado tendrá un plazo de 24 horas para validar la información con la naviera y asociar en el sistema SYGA.

Radicación de Documentos: El coordinador de desconsolidado radicará dos juegos de copias de la documentación soporte del consolidado, uno al departamento marítimo de Terminal marítimo y otro a la oficina de DIAN situada en las instalaciones portuarias para confirmar la información validada en el sistema.

Cancelación de Gastos Portuarios: El coordinador de Puerto solicita al puerto las facturas de los gastos portuarios incurridos en los trámites, obtenidas las facturas las entregará al Auxiliar Contable para que realice los cheques para el pago de los gastos portuarios causados.

Cancelados las facturas generadas por el puerto, el coordinador de puerto programará el vaciado del contenedor para el día siguiente solicitando la movilización del contenedor al puerto.

Desconsolidación de Mercancía: Movilizado el contenedor a la zona de vaciados de contenedores, el coordinador de puerto comienza el desembalaje de la mercancía consolidada teniendo en cuenta la información consignada en el B/L Master y los HB/L.

Si durante la desconsolidación de la mercancía se presenta sobrante y faltante mercancías se le dará tratamiento de acuerdo al procedimiento de reportes de productos faltante y sobrante.

Solucionado cualquier inconveniente presentado en el desembalaje de mercancía el coordinador de puerto le hace entrega a la mercancía al funcionario del Terminal marítimo encargado de bodega a la cual fue asignada la carga.

Facturación de servicios: Hecha la desconsolidados la mercarí, el coordinador de desconsolidado entrega la carpeta con todos los soportes de los gastos al departamento de contabilidad para que facture el servicio.

F. REGISTROS Y FORMATOS

- B/L corregidos
- Documentos radicados
- Prins de consulta en SYGA
- Reportes de sobrantes y faltantes

10.2.3 PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y MANEJO DE SELLO DE SEGURIDAD (OP- PR-03)

A. OBJETIVO:

Describir el procedimiento general que garantice el control de los sellos de seguridad utilizados por el personal de puerto de **OPERACIÓN LOGICTICA LTDA.**

B. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable en todas las actividades dentro de las instalaciones portuarias que requieran la utilización de sellos de seguridad para contenedores.

C. DEFINICIONES:

Sellos de Seguridad: Insumos utilizados para evitar la manipulación no autorizada de la carga contenerizada, garantizar la integridad, control y manejo exclusivo de la carga por parte de personal debidamente autorizado por **OPERACIÓN LOGICTICA LTDA.**

D. RESPONSABLES

- COORDINADOR DE PUERTOS

- AUXILIAR CONTABLES

E. PROCEDIMIENTO:

Recepción y relación de sellos: Al recibir los precitados sellos, la recepcionista debe informar al auxiliar contables sobre la llegada de los sellos, este debe relacionar en un acta los sellos recibidos y verificar la cantidad y numeración.

Almacenamiento de sellos : Recibidos los sellos, el auxiliar contable debe almacenar bajo llaves en una caja metálica (similar a la caja menor) los sello recibidos y llevar un inventario de estos.

Manejo de sellos: Cada vez que el personal autorizado por la empresa pretenda sello de los almacenados, debe diligenciar una solicitud mediante la elaboración del formato de suministro de sellos de seguridad (**OP-FPR-03-01**), dicho formato debe consignar las firmas del solicitante y de quien los entregó. Los sellos deben ser entregados en forma no consecutiva por parte del auxiliar contable a los solicitantes.

Los sellos deben ser entregados junto con una copia del formato mencionado al respectivo coordinador de puerto, para que este archive dicho formato en la carpeta correspondiente para que quede como constancia de su utilización.

Colocación de sellos: Los sellos se deben colocar en la puerta derecha del contenedor de la mercancía inspeccionada, ante de colocar el sello se debe inspeccionar que por lo menos un remache de le chapeta donde se va a colocar el sello sea de forma redonda. El sello debe colocarse con la hembra en dirección norte y el macho en dirección sur.

Para minimizar el riesgo de equivocación el coordinador de puerto que solicitó el sello debe tomar una foto al sello de la siguiente manera, debe escribir en una hoja de papel o en algo que se parezca o permita la escritura, el número del sello utilizado para dicho contenedor, después de haber



hecho lo anterior se toma una foto, en la cual debe aparecer el número del contenedor y el número del sello utilizado (esto se puede hacer pegando el papel o lo haya utilizado para escribir el número del sello y pegado o sujetando en el contenedor).

El jefe de departamento debe verificar mediante la foto que le fue tomada al sello en el contenedor que la numeración corresponda de este corresponda al que fue solicitado, esta verificación debe quedar registrada en la parte de atrás del formato de solicitud de sello de seguridad **(OP-FPR-03-01)**

Verificación de inventario de sellos: Mensualmente se hará un inventario de sellos, en caso de detectarse faltantes el auxiliar de contabilidad hará un acta en la cual enunciará los seriales o números de los sellos de seguridad, realizada esta verificación, se le informará al Coordinador de calidad y Seguridad sobre la eventualidad para que este haga la respectiva denuncia ante la inspección de policía mas cercana.

Almacenamiento de registros: Por cada entrega de sello se deben general dos copias, la primera copia debe ser archivada en una carpeta destinada para tal fin, por el auxiliar contable, y esta copia debe ser conservada por dos meses. La otra copia debe ser archivada en la carpeta del negocio por el coordinador de puerto y se debe conservar por un periodo de 5 (cincos) años.

Pérdidas se sellos de seguridad: En caso de pérdidas de uno o de varios sellos de seguridad el coordinador de puerto hará la respectiva denuncia ante la inspección de policía mas cercana y se la entregará al auxiliar de contables la denuncia colocada.

F. REGISTROS Y FORMATOS

- formato de solicitud de sello de seguridad **(OP-FPR-03-01)**

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Cuadro 36. Diseño del Formato OP-FPR-03-01

OPERACIÓN LOGISTICA LTDA		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
FORMATO DE SOLICITUD DE SELLO DE SEGURIDAD			
CODIGO: OP- PR-03-01	EDICION: 001	FECHA :	
Fecha De Entrega _____		Valor _____	

Nos permitimos entregar a: _____ el o los sello(s) de seguridad con cargo al DOCT No. _____ cliente _____ para ser colocados en o los contenedores que relacionamos a continuación y que se le(s) esta(n) llevando a cabo la(s) siguiente(s) operación(es) de consolidación

Contenedor No	Sello de seg. No.	Contenedor No	Sello de seg. No.
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Solicitó: _____ entregó: _____

Fuente: Autores del Proyecto

10.2.4 REPORTES DE PRODUCTOS FALTANTE Y SOBRANTES (OP-PR-04)

A. OBJETO

Responder satisfactoriamente cualquier situación crítica que demande dar aviso oportuno a las autoridades correspondiente con el fin de frustrar cualquier actividad que vaya en detrimento del buen nombre de **OPERACIÓN LOGISTICA LTDA** y sus clientes.

B. ALCANCE

Este procedimiento tiene por objetivo filtrar al máximo cualquier situación contraria a la norma. Hace parte del Sistema de Seguridad de **OPERACIÓN LOGISTICA LTDA**. y debe aplicarse en todos los casos.

C. RESPONSABLE

- COORDINADOR DE PUERTO
- COORDINADOR DE DESCONSOLIDADO

D. DEFINICIONES

Tratamientos De Productos Faltante: Procedimiento es aplicable cuando se presentes faltante de mercancías en el desarrollo del **desconsolidado de mercancías**.

Tratamientos De Productos Sobrantes: Procedimiento que es aplicable cuando se presentes Sobrantes de mercancías en el desarrollo de los proceso de desconsolidado.

E. PROCEDIMIENTOS

Tratamientos de Productos Faltante : Los Faltantes de mercancías se pueden detectar durante el reconocimientos de las mercancías.

Reconocimiento De Mercancías: Si durante el reconocimiento de la mercancía se presentan faltantes, el coordinador de Puerto que se encuentre desarrollando dicha actividad, deberá dar aviso inmediato al coordinador de desconsolidado, este a su vez debe informales de manera detallada al Gerente de Operaciones y Cliente. Este último decide si se nacionaliza cantidad encontrada o la cantidad que dice en los documentos.

Una vez dado el aviso al Jefe correspondiente, el coordinador de Puerto deberá hacer las anotaciones respectivas en el formato de Informe de Localización e Inspección de Mercancía (OP-FPR-04-01) detallando la cantidad exacta encontrada y las referencias de mercancías faltantes, además debe dar aviso al jefe de Bodega o Patio del depósito para que este redacte el acta necesaria.

El Jefe del departamento correspondiente debe solicitar al puerto o depósito copia del acta de entrega y recibo de la mercancía mediante a una carta. Para entrar a investigar, si esta fue embarcada incompleta o donde pudo materializar un saqueo.

El Jefe del departamento, después de solucionado el impase debe enviar por E-mail un informe al cliente y la gerencia de operaciones del respectivo caso dentro de las 24 horas siguientes detallando los por menores del casos.

Tratamientos de Productos Sobrantes: Si durante el reconocimiento de la mercancía se presentan sobrantes, el coordinador de Puerto que se encuentre desarrollando dicha actividad, deberá dar aviso inmediato al coordinador de desconsolidado, para que este actúe, de conformidad con lo establecido en el decreto 2685 de diciembre 28/1999, elaborado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (**DIAN**) para tal evento; en el cual debe especificar el depósito, documento de transporte, empresa transportadora, manifiesto, número de bultos, peso y además hacer una descripción detallada del sobrantes de mercancía (referencias, marcas, modelos, seriales, país de origen, año de fabricación y la cantidad).

Hecho lo anterior debe dirigirse ante el funcionario responsables del depósito para que este la firme dicha acta, en el evento que el funcionario del depósito se niegue a firmar el acta el coordinador de Puerto debe solicitar al depósito copia del acta que este elabore reportando dicho caso.

Una vez obtenida la firma o copia del acta del deposito el Coordinador de puerto debe entregar al coordinador de desconsolidado las respectivas actas, para que este le notifique durante las siguientes 12 horas a la DIAN mediante un oficio que debe ser firmado por la Gerencia de Operaciones o la Gerencia General, anexando copias del documento de transporte, factura comercial o lista de empaque y las respectivas actas.

E. REGISTROS Y FORMATOS

- Formato de Localización e Inspección de Mercancías (OP-FPR-04-01)
- Formato de informes de inconsistencias (DIAN).

10.2.5 ARCHIVO DE DOCUMENTOS SOPORTES (OP-PR-05)

A. OBJETO

Establecer el Procedimiento para el archivo de la documentación generada durante el desarrollo de los procesos de Importación, Exportación y Transito Aduanero en **OPERACIÓN LOGISTICA LTDA.**

B. ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda la documentación genera en la prestación de los servicios de OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

C. RESPONSABLES

- COORDINADOR DE CONSOLIDADO
- COORDINADOR DE DESCONSOLIDADO

D. DEFINICIONES

Archivo de Documentos: Almacenar y ordenar los documentos originales soportes de cada D.O manejado por OPERACIÓN LOGISTICA LTDA.

E. PROCEDIMIENTOS

Proceso	Documentos Originales	Documentos de Carpetas	Requerimiento DIAN	Vigencia Total del Archivo	Disposición Final del Dctos.
Desconsolidado	Todos los documentos soportes.	Copia de los documentos soportes. Copia de los soportes de gastos portuarios Registros del Manual de Procedimiento. Copia de la factura del servicio prestado.	Tres (3) años	5 años a partir de la desconsolidación de la mercancía	Copia son destruidas y se deja evidencia de su destrucción.

Consolidación	Todos los documentos soportes.	Copia Todos los documentos soportes	Cinco (5) años	5 años a partir del embarque de la mercancía	Copia son destruidas y se deja evidencia de su destrucción.
	La autorización de embarque	Copia de los soportes de gastos portuarios			
		Registros del Manual de Procedimiento.			
		Copia de la factura del servicio prestado			

F. REGISTRO Y FORMATOS

- Documentación archivada de acuerdo a procedimiento

10.3 PROCEDIMIENTOS PARA LOS PROCESOS DE APOYO

10.3.1 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN HUMANA (OP-PA-01)

A. OBJETIVO

Normalizar todas las actividades involucradas en el proceso de la Gestión de Recursos Humanos con el propósito de desarrollar en forma legal y eficiente la contratación del personal idóneo y competente de OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

B. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el talento humano que hace parte de la empresa

C. DEFINICIONES

Gestión del Recurso Humano: Es el proceso que contiene todas las normas y procedimientos básicos que deben tenerse en cuenta en el desarrollo de la relación laboral mediante contratos de trabajos a término indefinido, fijo o temporal u ocasionales.

Selección de Personal: Actividad mediante la cual la empresa escoge el personal idóneo para proveer los cargos vacantes.

Contrato de Trabajo: Pacto por medio del cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.

D. RESPONSABLES

- Gerente General
- Gerente de Operaciones
- Jefe de Gestión Humana
- Coordinador de Calidad y Seguridad

E. PROCEDIMIENTO

Requisición de Personal: Cada vez que se presente una vacante o surja la necesidad de contratar a alguien en cualquier área, el responsable de ella deberá solicitarlo a la Gerencia General y/o de Operaciones, mediante el diligenciamiento del formato de requisición de Personal (OP-FPA-01-01).

Analizado y aprobado el requerimiento este es entregado a la coordinadora de gestión con instrucciones para el inicio del proceso referenciado.

Selección de Personal: Recepcionado el registro de requerimiento por la Coordinadora de Gestión Humana, procede a iniciar el reclutamiento de las hojas de vida por medio de las siguientes fuentes:

- Avisos clasificado
- Recomendaciones de Otras Empresas
- Bolsas de Empleos



- Universidades
- SENA
- Empleados de OPERACIÓN LOGISTICA LTDA.

Es importante resaltar que las hojas de vidas deben tener anexos:

- Fotocopia certificado judicial vigente
- Fotocopia de la cédula
- Certificados y diplomas que acrediten los estudios
- Certificaciones laborales

Cuando se cuente con las suficientes hojas de vida reclutadas la Coordinadora de Gestión Humana en compañía del jefe del área en donde se presentó la necesidad, diligencia el Formato de Evaluación de Competencia (OP-FPA-01-02) los aspirantes con resultados favorables son preseleccionados.

Nota: Si más de Cinco (5) aspirantes, tienen resultado favorable después de realizada la Evaluación de Competencia la Coordinadora de Gestión Humana se asegura según su criterio de que queden máximo 5 aspirantes. Dándole preferencia a los aspirantes internos.

Realizada la preselección de las hojas de vida se le abre carpeta a cada candidato y asigna un número de opción de mayor a menor en forma aleatoria. La Coordinadora de Gestión Humana Contacta telefónicamente a precandidatos y los cita a entrevista en el orden en que fueron asignados los números.

En entrevista inicial con la con el gerente Operaciones y el Jefe del Área se determina aspectos cualitativos del aspirante, la evidencia de que se realizó la presente actividad queda registrada en el formato Acta de Entrevista (OP-PA-01-03).

Una vez terminada la entrevista, los aspirantes que según el criterio del el Gerente Operaciones y el Jefe del Área llenen las expectativas de la empresa en relación al cargo vacante se les realiza una visita domiciliaría por parte del Coordinador de Calidad y Seguridad la cual queda registrada en el formato de Visita domiciliaria (OP-PA-01-04).

El Gerente General y de Operaciones reciben los documentos con los conceptos de las entrevistas, vistas domiciliares y proceden a seleccionar el candidato a ocupar la vacante.

Seleccionado el candidato la Gerencia General informa a la Coordinadora de Gestión Humana la decisión tomada.

Contratación: La Coordinadora de Gestión Humana elabora el contrato de trabajo laboral según los parámetros establecidos por la Gerencia General y de Operaciones.

Simultáneamente con esta actividad el Empleado es afiliado por el Coordinador de Calidad y seguridad al Sistema General de Seguridad Social según lo establecido en la ley 100.

Inducción: La inducción al nuevo empleado se realiza con base en la siguiente matriz

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	CRITERIO	TIEMPO
Explicación del reglamento interno de trabajo	Jefe de Gestión Humana	Reglamento interno de trabajo	1 Hora
Explicación del cargo y sus funciones	Jefe del Área	Manual de Funciones	2 Horas
Explicación de los sistemas de gestión	Coordinador de Calidad y Seguridad	Manual de calidad Manual de Procedimientos Manual de seguridad	3 Horas

Al terminar inducción según los parámetros establecidos empleado recibe dotación de trabajo, Carnet que lo identifica como empleado de la empresa y elementos de oficina y procede a instalarse formalmente en el puesto de trabajo. El Jefe de GESTION HUMANA informa por medio de un comunicado General el ingreso del nuevo empleado.

La inducción realizada queda evidenciada en el formato de capacitaciones y entrenamiento (OP-FPA-01-07)

Evaluación de Desempeño: El Gerente General y de Operaciones evalúan el desempeño de los Jefes de áreas de la empresa en forma independiente, los resultados de las evaluaciones finales son entregados a la jefe de Gestión Humana para que los promedie y así obtener una calificación definitiva de la gestión de cada jefe de área.

A su vez los jefes de cada área evalúan al personal que se encuentra bajo su responsabilidad e igual forma los resultados son entregados a la Coordinadora de Gestión Humana par que procese la información y la emita para su legalización.

Estas evaluaciones son ejecutadas cada seis mes por medio de formatos evaluación de desempeño (OP-FPA-01-05).

Programa de Capacitación: Cada año la Coordinadora de Gestión Humana diseña el plan anual de capacitación por medio del formato programa de capacitaciones generales (OP-FPA-01-06).

Actualización de Datos: Anualmente la Coordinadora de Gestión Humana actualizará los datos de los empleados de OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA, haciendo entrega del formato de actualización de datos (OP-FPA-01-08) a cada empleado.

Recuperación y Reopción de Dotaciones: La recuperación y reopción de dotaciones de los empleados se realiza con base en la siguiente matriz

	RECUPERACIÓN	RENOVACIÓN	ANULACIÓN
Carné	Terminado el contrato laborar con la empresa el empleado devolverá todos los carnet que lo acredites	Si la renovación del carnet es por perdida del documento el empleado hará la denuncia de la pérdida del respectivo	El coordinador de calidad y Seguridad es el responsables de la anulación del carnet

	como empleado de la empresa a la Gerencia General o de Operaciones	documento e informará al coordinador de seguridad para que este haga un carnet provisional.	devuelto por el empleados al terminar su contrato laborar con la empresa y de notificar a los diferente terminales marítimos por escrito.
--	--	---	---

F. REGISTRO Y FORMATOS

- Formato De Requisición De Personal (OP-FPA-01-01).
- Formato De Evaluación De Competencia (OP-FPA-01-02)
- Formato Acta De Entrevista (OP-PA-01-03).
- Formato De Visita Domiciliaria (OP-PA-01-04).
- Formatos Evaluación De Desempeño (OP-FPA-01-05).
- Formato Programa De Capacitaciones Generales (OP-FPA-01-06)
- Formato De Capacitaciones Y Entrenamiento (OP-FPA-01-07)
- Formato De Actualización De Datos (OP-FPA-01-08)

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Cuadro 38. Diseño del Formato OP-FPA-01-01

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
FORMATO DE REQUISICIÓN DE PERSONAL						
CODIGO: OP- PA-01-01		EDICION: 001		FECHA :		
FECHA:						
REQUISICIÓN DE PERSONAL						
CARGO REQUERIDO	No. DE VACANTES	FECHA PARA CUBRIMIENTO DEL PUESTO	MÁX	TIEMPO DE CONTRATACIÓN	ÁREA QUE PRESENTA LA SOLICITUD	HORARIO
RAZONES:						
Diligenciado por: _____						
Cargo: _____						
Firma: _____						
ESPACIO RESERVADO PARA LA COORDINACIÓN DE PERSONAL						
OBSERVACIONES:						
ESPACIO RESERVADO PARA LA GERENCIA						
OBSERVACIONES:						
SI LA SOLICITUD ES APROBADA ESPECIFICAR TIPO DE CONTRATO Y TIEMPO DE TRABAJO					SUELDO A PAGAR	
					\$	
<p style="text-align: center; font-size: 2em; opacity: 0.5;">OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.</p>						
FIRMA GERENTE DE OPERACIONES				FIRMA GERENTE GENERAL		

Fuente: Autores del Proyecto

Cuadro 39. Diseño del Formato OP-FPA-01-02

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
FORMATO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIA						
CODIGO: OP- PA-01-02		EDICION: 001		FECHA :		
EVALUACIÓN DE PERFILES DEL CARGO						
Fecha:		Cargo o vacante:		Lugar de entrevista:		
Duración de la evaluación:						
NOMBRE DEL EVALUADO:						
I. EVALUACIÓN DE HABILIDADES (FACTOR)						
FACTOR		1-2 MUY DEFICIENTE	3-4 DEFICIENTE	5-6 NORMAL	7-8 BUENO	9-10 MUY BUENO
1	Factor:					
Observaciones:						
1						
2						
3						
4						
FACTOR		1-2 MUY DEFICIENTE	3-4 DEFICIENTE	5-6 NORMAL	7-8 BUENO	9-10 MUY BUENO
2	Factor:					
Observaciones:						
1						
2						
3						
4						
FACTOR		1-2 MUY DEFICIENTE	3-4 DEFICIENTE	5-6 NORMAL	7-8 BUENO	9-10 MUY BUENO
3	Factor:					
Observaciones:						
1						
2						
3						
4						
PUNTAJE PROMEDIO TOTAL POR EVALUADOR (Sumatoria del puntaje de cada factor / # de factores)						

Fuente: Autores del Proyecto

Cuadro 40. Diseño del Formato OP-FPA-01-03

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
FORMATO DE ACTA DE ENTREVISTA			
CODIGO: OP- PA-01-03	EDICION: 001	FECHA :	
ACTA DE ENTREVISTA			
ACTA DE ENTREVISTA N°			
<p>Cartagena, _____ de _____ de 20 _____</p>			
ACTA DE ENTREVISTA			
Siendo las _____ del día se reunieron en OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA..:			
1. _____ 2. _____ 3. _____			
<p>quienes en el papel de entrevistador y entrevistado dan constancia de que se desarrolló a cabalidad la entrevista de trabajo en las instalaciones de la empresa, con el propósito de escoger a la persona que va ocupar el cargo de</p> <p>_____</p>			
En constancia firman:			
Gerente de Operaciones	Jefe del Área	Entrevistado	
OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.			

Fuente: Autores del Proyecto

Cuadro 41. Diseño del Formato OP-FPA-01-04

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
FORMATO DE VISITA DOMMICILIARIA					
CODIGO: OP- PA-01-04	EDICION: 001	FECHA :			
I.- DATOS PERSONALES					
Nombre (s) : _____		Apellidos : _____			
Fecha de Nacimiento : _____		Lugar de Nacimiento : _____			
Edad : _____		Nacionalidad : _____		Estado Civil : _____	
Cédula de Ciudadanía : _____			Libreta Militar : _____		
Dirección : _____			Teléfono : _____		
II.- COMPOSICION FAMILIAR					
Personas que viven con Usted	Parentesco	Edad	Estado Civil	Educación	Ocupación
Percepción del ambiente familiar (armonía e interacción) :					
III.- PRINCIPIOS y VALORES					
Creencias Religiosas :					
Valores Inculcados (tanto en el hogar como en la relación con otros) :					
Reglas en el hogar :					
Comportamiento frente a diversas situaciones difíciles que puedan presentarse en el hogar o en sus relaciones (plan- tratamiento del problema) :					

Qué es lo que mas valora el funcionario :
Planes futuros y qué están haciendo para lograrlos (tanto familiares como del candidato)
IV.- ASPECTOS SOCIO AFECTIVOS
Estabilidad afectiva (relación con su pareja, tipo de unión, noviazgo...)
Relación con los amigos (cantidad de amigos, calidad y estabilidad de la amistad, formas de diversión con ellos...)
Relación con los vecinos :
Pasatiempos (actividades realizadas en su tiempo libre, deportes practicados...)
Participación en grupos, organizaciones, equipos deportivos, etc. _____
OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.
Habilidades que tiene el funcionario (fuera de su trabajo qué otras cosas sabe hacer)

Relación con su trabajo, con la empresa para la cual labora? (Qué le gustaría que la empresa hiciera por él?).						
Vinculación de la empresa con la familia, celebración de festividades (diciembre, madre, cumpleaños... etc.), celebración de las vacaciones etc.						
V.- VIVIENDA						
Tipo de vivienda						
Casa	Apartamento	Cuarto	Casa Lote	Inquilinato	Otro	
Estado de la vivienda :						
Terminada	En construcción	Inconclusa	Bueno	Regular	Deficiente	
Material con el cual está construida la vivienda :						
Ladrillo	Madera	Bloque	Bahareque	Otro		
Su vivienda es :						
Propia	Propia	Alquilada	Otro			
Pagada	Pagando					
Espacios en la vivienda :						
Habitaciones	Baños	Cocina	Sala	Comedor	Sala-comedor	Patio
Indique con una X si su vivienda cuenta con alguno de los siguientes espacios :						
Balcón : _____ Patio : _____ Cocina propia : _____ Sala comedor : _____						
Baños propios : _____ Baños compartidos : _____ Otros espacios : _____						
Observación de electrodomésticos y mobiliario : _____						

Servicios públicos :						
Energía	Acueducto	Teléfono	Gas Cil.	Gas Tubería	TV Cable	TV Parabólica
Otros : _____						
Organización y limpieza :						
Muy bueno	Bueno	Aceptable	Deficiente	Deplorable	Otro	
Aspecto del entorno :						
Servicio de alcantarillado : _____		Recolección de basuras : _____				
Alumbrado público : _____		Servicio telefónico : _____				
Estación de policía cercana : _____		Seguridad comunitaria : _____				
Facilidad de transporte (en general y hacia el trabajo) :						
Proximidad de centros médicos :						
Proximidad de centros educativos :						
Estrato social :						
VI. ASPECTO ECONOMICO						
Ingresos			Egresos			
Salario			Alimentación			
Arrendamientos			Servicios			
Negocios			Cuota de vivienda			
Pensiones			Educación			
Intereses			Salud			
Otros			Ahorros			
			Recreación			

Suma total		Suma total	
Quien es el responsable de los gastos económicos?			
Persona que respondió la entrevista :			
Observaciones :			
Entrevistador :			

Fuente: Autores del Proyecto

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Cuadro 42. Diseño del Formato OP-FPA-01-05

OPERACIÓN LOGISTICA LTDA		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
CODIGO: OP- PA-01-04		EDICION: 001	FECHA :		
EMPLEADO:					CARGO:
FECHA:					
EVALUADOR:	OPERACIÓN LOGISTICA LTDA		CARGO:		
Evalúe el desempeño según considere muy bueno (5.); bueno (4); aceptable(3); regular (2); deficiente(0) teniendo en cuenta los siguientes juicios:					
FACTORES A EVALUAR		A	B	C	D
PRESENTACION PERSONAL 15%		15			
Apariencia física		4		0,0	
Vestidos adecuados para el trabajo		3		0,0	
Comportamiento en la empresa		3		0,0	
Forma de dirigirse a los demás		5		0,0	
Subtotal				0,0	0,0
HABILIDADES TECNICAS 10%		10			
Conocimiento y pericia para realizar actividades que incluyen métodos		6		0,0	
Manejo de equipos y recursos materiales		4		0,0	
Subtotal				0,0	0
RESPONSABILIDAD 15%		15			
Grado de conciencia para desarrollar las funciones asignadas en forma oportuna y eficiente		15		0,0	
Subtotal					0,0
DISCIPLINA 8%		8			
Acatamiento de normas e instrucciones corrientes por jefes inmediatos y no inmediatos		2		0,0	
Programación y ordenamiento de su área de trabajo		3		0,0	
Cumplimiento con el horario de trabajo establecido		3		0,0	
Subtotal				0,0	0,0
INICIATIVA Y TOMA DE DECISIONES 10%		10			
interés por moverse por su propio impulso y hacer lo que tiene que hacerse sin presiones		3,5		0,0	
Emprender y desarrollar mejoras en los métodos de trabajo, dentro de los límites establecidos		3,5		0,0	
Habilidad para analizar problemas, reconocer alternativas y elegir la opción mas adecuada		3		0,0	
Subtotal				0,0	0,0

SUPERACION Y DINAMISMO 8%		8			
Nivel de Creatividad		2		0,0	
Innovación		2		0,0	
Actualización y documentación acerca del área de trabajo		4		0,0	
Subtotal				0,0	0,0
MADUREZ 6%		6			
Aplomo dentro del área de trabajo		2		0,0	
Confianza y seguridad en el desempeño de las labores		2		0,0	
Actitud frente a situaciones adversas		2		0,0	
Subtotal				0,0	0,0
NIVEL DE PROFESIONALIZACION 20%		20			
titulo técnico, tecnológico o universitario		10		0,0	
Utilización efectiva de los conocimientos teóricos		5		0,0	
Interés por la enseñanza de cursos que apoyen el trabajo		5		0,0	
Subtotal				0,0	0,0
COOPERACION Y RELACIONES INTERPERSONALES 8%		8			
Sentido de colaboración		2		0,0	
Trabajo en equipo		2		0,0	
Cortesía		2		0,0	
Respeto		2		0,0	
Subtotal				0,0	0,0
TOTAL					0,0

OBSERVACIONES

FIRMA EVALUADOR

FIRMA TRABAJADOR

Fuente: Autores del Proyecto

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Cuadro 45. Diseño del Formato OP-FPA-01-08

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
FORMATO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS				
CODIGO: OP- PA-01-08		EDICION: 001	FECHA :	
HOJA DE VIDA				
Fecha		Cargo al que aspira:		
1. INFORMACIÓN PERSONAL				
<ul style="list-style-type: none"> • Nombres y apellidos: _____ • Edad: _____ • Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> • Lugar y fecha de nacimiento: _____ • Estado Civil: _____ • Cédula de ciudadanía N° _____ Expedida en _____ • Libreta Militar N° _____ Distrito militar N° _____ Clase _____ • Dirección residencia _____ • Teléfono: _____ • Celular: _____ 				
2. DATOS FAMILIARES				
¿Con quién vive actualmente?				
Nombres	Apellidos	Edad	Ocupación	Parentesco
¿Tiene familiares trabajando en esta empresa? SI NO				
¿Quiénes? _____				
3. PERFIL SOCIOECONÓMICO				
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuántos dependen de usted económicamente? _____ • Vive en Casa propia <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Otra <input type="checkbox"/> Cuál? _____ • ¿Cuál es su aspiración salarial? _____ • ¿Estudia actualmente? SI _____ NO _____ • ¿Qué estudia? _____ 				

4. FORMACIÓN ACADÉMICA				
Estudios	Inst. Educativa	Ciudad	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
Primaria				
Secundaria				
Técnicos				
Tecnológicos				
Superiores				
Postgrados				
Seminarios / Cursos y Otros				
5. EXPERIENCIA LABORAL (Experiencias más recientes y significativas)				
Empresa	Cargo	Tiempo de Servicio	Motivo de Retiro	Jefe Inmediato
6. INTERACCIÓN SOCIAL				
<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué hace en su tiempo libre? _____ Cómo se define usted como persona con 3 aspectos por mejorar y 3 cualidades? _____ _____ ¿Qué le aportaría usted a esta empresa? _____ 				
7. REFERENCIAS PERSONALES				
Nombre	Ocupación	Dirección	Teléfono	
Yo _____ identificado con C.C. No. _____ de _____ certifico que todos los datos suministrados en este formato son auténticos y exactos. Autorizo a _____, a verificar la información suministrada en la forma que estime conveniente.				
_____ HUELLA INDICE DERECHO			_____ FIRMA DEL EMPLEADO Y/ O ASPIRANTE	
ANEXOS:				
<ul style="list-style-type: none"> COPIA DEL PASADO JUDICIAL VIGENTE 				

Fuente: Autores del Proyecto

10.3.2 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES (OP- PA-02)

A. OBJETIVO

Establecer el Procedimiento para Seleccionar y Evaluar los Proveedores de OPERACIÓN LOGISTICA LTDA con el propósito de que se garantice la prestación de los servicios de la empresa.

B. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los Proveedores que inciden en la calidad y la seguridad del servicio de OPERACIÓN LOGISTICA LTDA.

C. DEFINICIONES

Proveedor: Organización o persona que Proporciona un producto o servicio.

Evaluación a Proveedores: Es el proceso en el que se califica en forma cualitativa y cuantitativa, a los diferentes proveedores de materiales y/o servicios de acuerdo a unos criterios particulares.

D. RESPONSABLES

- Gerente de Operaciones
- Coordinador DE Calidad y Seguridad

E. PROCEDIMIENTO

Condiciones Generales: Son considerados proveedores críticos según criterios NTC ISO-9001/2000, aquellos que inciden directamente con la calidad y seguridad del servicio de OPERACIÓN LOGISTICA LTDA Tales como:

- Coteros
- Operadores portuarios

- Transportes de acarreo locales
- Gasto de puertos

El equipo para hacer la evaluación, esta conformado por: Gerente de Operaciones y el Coordinador de seguridad y calidad. Es responsabilidad del equipo evaluador el programar y realizar las evaluaciones a los proveedores críticos. Son considerados proveedores antiguos aquellos que se les hacían compras o se contrataba algún servicio antes de emitir este procedimiento.

Selección de Proveedores: Los proveedores nuevos son seleccionados realizándole una evaluación, los proveedores que obtengan un resultado por encima de 80 puntos en la evaluación son incluidos en el listado de proveedores aprobados.

Los proveedores antiguos pasan directamente a incluirse en el listado de proveedores aprobados.

Todos los proveedores seleccionados deben estar inscritos y se les solicita la siguiente información, para darle cumplimiento a los estándares BASC:

Persona Jurídica	Persona Natural
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopia del RUT 2. Original del Certificado de existencia y Representación Legal con vigencia no superior a 30 días 3. Referencias comerciales por escrito (1 referencia mínimo) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopia del RUT 2. Original del Certificado de existencia y Representación Legal con vigencia no superior a 30 días 3. Referencias comerciales por escrito (1 referencia mínimo)

Esta información es solicitada al proveedor por el coordinador de seguridad y calidad de OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA, con el formato registro de proveedores (OP-FPA-02-02).

Nota: las evaluaciones son realizadas por el formato de evaluación de proveedores (OP-FPA-02-01)



Reevaluación a Proveedores Críticos: De acuerdo al listado de proveedores críticos el coordinador de seguridad y calidad trimestralmente selecciona a los proveedores críticos que se les haya contratado un servicio y procede a desarrollar el seguimiento por medio del formato control de proveedores críticos (OP-FPA-02-03); El criterio que determina que los proveedores son nuevamente aprobados es que estos después de realizado el seguimiento obtengan un puntaje superior a 80 puntos si un proveedor obtiene un resultado inferior al referenciado el coordinador de seguridad y calidad les enviará una carta al proveedor donde relacione los aspectos en los cuales debe mejorar.

Visitas a los Proveedores: La Gerencia de Operaciones en compañía del Coordinador de Calidad y Seguridad realizaran anualmente una visita a los proveedores considerados como críticos para OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA., en dicha visita se pactaran los acuerdos de seguridad y responsabilidades durante la prestación del servicio contratado.

Esta visita se evidenciará en el formato acta de visita a proveedores (OP-FPA-02-04)

F. REGISTROS Y FORMATOS

- Formatos De Evaluación De Proveedores (OP-FPA-02-01)
- Formato Registro De Proveedores (OP-FPA-02-02).
- Formato Control De Proveedores Críticos (OP-FPA-02-03)
- Acta de Visita a Proveedores (OP-FPA-02-04)

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Cuadro 46. Diseño del Formato OP-FPA-02-01

OPERACIÓN LOGISTICA LTDA		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDOR							
CODIGO: OP- PA-02-01		EDICION: 001		FECHA :			
PROVEEDOR				SERVICIO			
EVALUADOR				CARGO			
Evalúe el desempeño según considere muy bueno (5.); bueno (4); aceptable (3); regular (2); deficiente(0) teniendo en cuenta los siguientes juicios:							
FACTORES A EVALUAR		A	B	C	D	E	F
SISTEMA DE GESTION							
Certificación ISO 9001		10					
Certificación BASC		15					
Desarrollo de nueva tecnología		5					
Experiencia en el mercado		10					
Subtotal		40					
COSTOS DEL SERVICIOS							
Sistemas de pago		10					
Alternativas de descuento		10					
Subtotal		20					
PRESTACION DEL SERVICIO							
Rapidez		10					
Cumplimiento en el plazo de ejecución de los servicios solicitados		10					
Subtotal		20					
SERVICIO AL CLIENTE							
Atención a quejas y reclamos		15					
Servicio post-venta		5					
Subtotal		20					
Sumatoria Total		100					
A. GRADO DE IMPORTANCIA PARA LA EMPRESA							
B: CALIFICACION DADA POR EL EVALUADOR							

C: PRODUCTO DE A Y B									
D: COCIENTE DE C / PORCENTAJE PARCIAL DE LOS FACTORES									
E: JUICIO CUALITATIVO PARCIAL DEL FACTOR									
E: SUBTOTAL DEL FACTOR DEL FACTOR									
OBSERVACION									
FIRMA EVALUADOR						FECHA			

Fuente: Autores del Proyecto

Cuadro 47. Diseño del Formato OP-FPA-02-02

OPERACIÓN LOGISTICA LTDA				MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
FORMATO DE REGISTRO DE PROVEEDORES							
CODIGO: OP- PA-02-02		EDICION: 001		FECHA :			
1. INFORMACIÓN GENERAL				2. INF. TRIBUTARIA		3. CERTIFICACIONES	
Razón Social				Régimen Simple		ISO-9000/2000	Otras (indíquelas)
Nit.				Régimen Común		BASC	
Dirección				Gran Contribuyente		ISO 14000	
Ciudad				Auto Retenedor		ISO 18000	
Teléfonos		Fax		4. TIPO DE PROVEEDOR			
E-Mail				Operador Portuario		Papelería	
Representante Legal				Coteros		Sellos de Seguridad	
E-Mail				Asesorías		Transportes Locales	
Contacto				Equipos o Muebles de Oficinas		Otro (cual)	
E-Mail				Proveedor de Servicio			
Teléfono		Celular		5. REFERENCIAS BANCARIAS			
7. VERIFICACIÓN (Uso reoperación LOGÍSTICA LTDA)				Entidad		Cuenta No	
Nombre del Entrevistado				Corriente	Ahorro	Sucursal	
Cargo				6. REFERENCIAS COMERCIALES			
Teléfono		Fecha	DD MM AA	Hora	Entidad		Telefono
E-Mail				8. ORIGEN DE LOS RECURSOS			
Fecha	Día	Mes	Año	Hora	AM	PM	
Nombre Quien Verifico							
Cargo							
E-Mail							
OBSERVACIONES							

Fuente: Autores del Proyecto

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Cuadro 48. Diseño del Formato OP-FPA-02-03

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA				MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
FORMATO DE CONTROL DE PROVEEDORES CRÍTICOS								
CODIGO: OP- PA-02-03		EDICION: 001		FECHA :				
PROVEEDOR					SERVICIOS			
EVALUADOR					CARGO			
Evalúe el desempeño según considere muy bueno (5.); bueno (4); aceptable (3); regular (2); deficiente(1) teniendo en cuenta los siguientes juicios:								
CRITERIOS			A	B	C	D	E	
CALIDAD			20					
SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES			40					
FALTANTES			20					
SERVICIO AL CLIENTE			20					
Sumatoria Total			100					
A. GRADO DE IMPORTANCIA PARA LA EMPRESA								
B: CALIFICACION DADA POR EL EVALUADOR								
C: PRODUCTO DE A Y B								
D: COCIENTE DE C / PORCENTAJE PARCIAL DE LOS FACTORES								
E: JUICIO CUALITATIVO PARCIAL DEL FACTOR								
OBSERVACION								
FECHA								
OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.								
FIRMA EVALUADOR								

Fuente: Autores del Proyecto

Cuadro 49. Diseño del Formato OP-FPA-02-04

OPERACIÓN LOGISTICA LTDA		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
ACTA DE VISITA DE PROVEEDORES					
CODIGO: OP- PA-02-04		EDICION: 001		FECHA :	
CIUDAD		FECHA			
PROVEEDOR					
CONTACTO					
CARGO					
1. SISTEMA DE SEGURIDAD					
RESPONSABLES					
2. SISTEMA DE CALIDAD					
RESPONSABLES					
3. ACUERDOS DE LAS PARTES					
FIRMA DEL PROVEEDOR	FECHA				OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA
	HORA				

Fuente: Autores del Proyecto

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

10.3.3 PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS (OP- PA-03)

A. OBJETIVO

Establecer los métodos que le permitan a la organización adquirir productos que cumplan con las especificaciones de compra establecidos por la empresa

B. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la realización de compras críticas

C. DEFINICIONES

Compra Crítica: Son las compras de productos que impacta de manera directa la calidad de los productos finales de la empresa.

Factura: Cuenta detallada de la mercancía comprada o servicios prestados y que aparecen detallados en la remisión.

Orden De Compra: Documento emitido en el que se registra toda la información concerniente a la compra de un bien o servicio.

Proveedor: Es aquella persona natural o jurídica que le suministra a la empresa todo tipo de material requerido y desarrollar plenamente el trabajo en la organización

Proveedor Crítico: Es la persona natural o jurídica encargada de abastecer lo requerido en una orden de compra de la empresa y que afecta directamente la calidad del servicio ofrecido.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

D. RESPONSABLES:

- Gerente de Operaciones

E. PROCEDIMIENTO

Identificación De La Necesidad De La Compra: Los Jefes de los departamentos de consolidación y desconsolidación, de acuerdo a los requerimientos presentes en los departamentos operativos Informan al gerente de operaciones de las necesidades de compras críticas. Las cuales se relacionan a continuación

- Transporte
- Gastos de Puertos
- Operadores de Puertos
- Coteros

Selección Del Proveedor: Para la selección del proveedor el Gerente de Operaciones se remite a la base de datos de proveedores confiables y elige al proveedor de acuerdo a los requerimientos presentes.

Ejecución De La Compra: Seleccionado el proveedor el Gerente de Operaciones informa al Jefe del Área donde se presentó la necesidad para que proceda a desarrollar la compra, hay que tener en cuenta que la empresa tiene acuerdos anuales de prestación de servicios con los proveedores que pertenecen a las siguientes categorías

- Transporte
- Gastos de Puertos
- Operadores Portuarios

Durante la prestación del servicio la empresa verifica si los productos solicitados cumplen con las especificaciones establecidas.

A los Proveedores que prestan el servicio de Coteros, se les realiza una Orden de Servicio por medio del Formato de Orden de Servicio (OP-PA-03-01)

10.3.4 PLAN DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA (OP-PA-04)

A. OBJETO

Responder satisfactoriamente a cualquier situación crítica que demande la atención inmediata de **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.**; para salvaguardar la integridad física y moral de cada uno de los empleados y visitante de la empresa.

B. ALCANCE

Este Plan de Atención de Emergencias abarca todas las áreas de la empresa, aplica tanto al personal directo como al indirecto que se encuentren dentro de las instalaciones o en representación de OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

C. DEFICNICIONES

Emergencia: Situación que aparece cuando surge un suceso inesperado que causa daños en las personas, bienes, los servicios o el medio ambiente.

Peligro: Fuente de daño potencial o situación con potencial para causar perdida

Pérdida: Cualquier consecuencia negativa que afecte los objetivo de la empresa.

Riesgo: Posibilidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos. Se mide en términos de consecuencias y posibilidad de ocurrencias.

E. RESPONSABLES

- Gerente General
- Gerente de Operaciones
- Coordinador de Calidad y Seguridad

F. PLAN DE ATENCIÓN ESTRATEGICO

ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD

ORIGEN	RIESGO	GRAVEDAD
NATURAL	-Descargas Eléctricas -Inundaciones (Marea Alta) -Vendavales, Huracanes	-Emergencia Parcial -Emergencia General
TECNOLOGICOS	-Explosiones -Incendios (eléctricos, material, combustible)	-Emergencia General -Emergencia Parcial
ANTROPICOS	-Atentados Terroristas -Amenaza de Bomba -Contaminación por Narcóticos -Secuestros -Desordenes Civiles	-Emergencia General

BRIGADA DE EMERGENCIA: Es un grupo encargado de minimizar los daños, lesiones y pérdidas que se puedan presentar como consecuencia de un fuego incontrolado, de un accidente de trabajo, de un fenómeno natural o de cualquier otro tipo de emergencia que puede poner en peligro a las personas los bienes de trabajo o el capital de la Empresa.

Son los ejecutores de las acciones de control y mitigación de las causas y consecuencias de las emergencias. Este grupo lo conforman los trabajadores de diferentes dependencias en calidad de **BRIGADA DE EMERGENCIA**, quienes a través de capacitación y entrenamiento especializado, combinarán sus conocimientos técnicos con las habilidades para el control de emergencias.

ORGANIZACIÓN DE LA BRIGADA DE EMERGENCIA: La **BRIGADA DE EMERGENCIA** contará con el siguiente recurso humano:

CARGO	RECURSOS
Jefe de brigada	William Ruidiaz Rodríguez
Subjefe de brigada	Sócrates Rodríguez Salas
Brigadista	Eusebio Pardo García
	Orlando Montero Pérez
	Mónica Gutiérrez Castañeda

Grupo de Apoyo Operativo: El grupo de apoyo operativo está conformado por los siguientes entes externos capaces de desarrollar actividades específicas de control en casos de siniestros:

- Cuerpo de Bomberos.
- Policía Nacional.
- Policía Antinarcóticos.
- Defensa Civil.
- Transportes y Tránsito.
- Oficina Distrital de Atención de Desastre.
- Cruz Roja.
- DADIS.

Grupos de Asesores: Para el manejo de las emergencias mayores o desastres, el Jefe de Brigada contará con la asesoría del personal administrativo y técnico, que no esté participando operativamente en el control de las emergencias, especialistas en asuntos legales, profesionales especializados en el tema, etc. Integrarán este grupo: A.R.P. y Cuerpo de Bomberos de Cartagena.

FUNCIONES DE LA BRIGADA:

Funciones del Jefe de Brigada:

Cargo: Coordinador de Calidad y Seguridad

Es la persona encargada de implementación del plan de Emergencias y la coordinación de todas las tareas y acciones operativas.

Antes de la Emergencia:

- Coordinar reuniones con los miembros de las brigadas, determinar fechas, hora y temas para las reuniones.
- Coordinar inspecciones de seguridad.
- Establecer vínculos con las entidades de socorro más cercanas (Defensa Civil, Cruz Roja y otras). Planear y ejecutar simulacros.
- Realizar inspecciones de seguridad y control de riesgos.
- Mantener en alto grado el nivel de motivación de los miembros de la Brigada,

Durante la Emergencia:

- Evaluar la situación para establecer estrategias de acción, de control y de manejo de recursos.
- Coordinar las funciones de Emergencias, la actuación de grupos operativos y de apoyo interno.
- Dar aviso a los entes de socorro.

Después de la Emergencia:

- Realizar una reunión con toda la brigada para evaluar el manejo de la emergencia y su estado actual con el fin de determinar si esta ha sido superada, para reestablecer las actividades laborales.
- Coordinar la recolección de los informes de daños y pérdidas.
- Coordinar la reposición del material usado en el control de la Emergencia.
- Establecer mecanismos de mejoramiento de los sistemas de acción de la Brigada de acuerdo a la evaluación realizada.

Funciones del subjefe de brigada:

Dirigir la Brigada y cubrir al Jefe de Brigada en caso de ausencia de éste, asumiendo sus funciones y responsabilidades.

Funciones de los brigadistas:

Antes de la Emergencia.

- Asistir a las reuniones, entrenamientos y capacitaciones programadas.
- Participar activamente de los simulacros.
- Divulgar en la empresa los conceptos básicos de actuación frente a una emergencia.

Durante la Emergencia

- Desarrollar las tareas e instrucciones asignadas por el Jefe de la Brigada. Estar en comunicación continua con el Jefe de la Brigada y atender sus requerimientos.
- Seguir las normas de seguridad en cuanto a manejo de equipos, elementos de protección personal, de acuerdo al tipo de emergencia.

Después de la Emergencia.

- Realizar inspecciones de las áreas afectadas e informar posibles condiciones de riesgo.
- Participar en la evacuación de la actividad.

CAPACITACION DE LA BRIGADA: De manera permanente, todos los aspirantes y miembros de la Brigada deben participar en entrenamientos y capacitaciones, para garantizar actuaciones seguras. La formación inicial y básica de los miembros de la Brigada debe cubrir aspectos como.

a. Preparación para emergencias

- Situaciones de emergencia
- Fases de una emergencia
- Riesgos de una emergencia
- Respuesta a las emergencias
- Plan de emergencia
- Plan de evacuación
- Brigada integral de emergencia

b. Procedimientos para la atención de primeros auxilios

- Procedimiento para la atención de primeros auxilios

c. Condiciones de riesgo que generan accidentes de trabajo.

- Prevención y control de accidentes de trabajo
- Procedimientos internos de atención
- Procedimientos externos de atención
- Red (es) alterna (s) de urgencias
- Atención médica oportuna.
- Capacitación y entrenamiento específicos en primeros auxilios.

d. Procedimientos para la atención de emergencias por incendio

- Reconocimiento del riesgo de incendio
- Naturaleza y comportamiento del fuego
- Prevención de incendios
- Control y combate de incendios
- Equipo de extinción
- Seguridad del brigadista en caso de incendio
- Evacuación en caso de incendio
- Restablecimiento de operaciones

e. Evacuación

- Condiciones que sugieren una evacuación
- Procedimientos para la evacuación de instalaciones

- Elaboración del plan de evacuación
- Simulacros de evacuación
- Capacitación y entrenamiento específicos en evacuación, rescate y salvamento.

f. Operaciones de la Brigada sin emergencias

- Verificación de condiciones de seguridad y permiso de trabajo especial.
- Inspecciones de incendio
- Cuidado y mantenimiento del equipo contra incendio.
- Programas integrales de capacitación y entrenamiento.
- Reglamento, normas y procedimientos de seguridad.
- Introducción de personal nuevo, trasladado, promocionado en temas de competencia dominio de la Brigada.

DOTACIÓN DE LA BRIGADA: La operación de la Brigada cuenta con elementos de protección personal, un botiquín y algunos equipos donde se incluyen los extintores, seleccionados de acuerdo con el nivel de riesgo de la empresa y asignados estratégicamente a las áreas que se desea proteger.

RECURSOS TÉCNICOS DISPONIBLES:

- **Internos:** (ver plano de evacuación)
- **Equipo de lucha contra incendio:** Equipos móviles para control de emergencias:
 - * Extintores 3 (2 Solkaflan, 1 presión de agua)
 - * Botiquines 2
- **Externos:**

ENTIDAD	TELEFONOS
Cuerpo de Bomberos de Cartagena	119 – 6658039
Defensa Civil Colombiana	6645834 - 6602288
Cruz Roja	132 – 6627202
Policía Nacional	112
Policía Antinarcóticos	6502444 - 6608162
Infantería Marina	152
DAS	153
Guarda Costas.	146 – 6550316

PLAN OPERATIVO

SISTEMAS DE ALERTA: Existe un sistema de alarma electrónica contra incendio el cual una vez detecte la presencia de humo se activa automáticamente por medio de una sirena ubicada el patio interno de la oficinas del primer piso.

ACCIÓN INICIAL: La persona que detecte una emergencia deberá tratar de controlarla con los medios que esté a su alcance, si su vida no corre un riesgo inminente; simultáneamente deberá buscar la forma de avisar la EMERGENCIA, para que el Jefe de la Brigada reúna rápidamente a la brigada en el sitio de encuentro: fotocopidora, y luego ir al sitio donde se ha detectado la emergencia.

CÓDIGO DE EMERGENCIAS

a. El sonido para indicar el estado de emergencia es un sonido prolongado

FORMA DE ACTUAR

Jefe de la Brigada: Una vez enterado de la emergencia, se desplazará al sitio de reunión y de allí con los brigadistas, se dirigirá al lugar de la emergencia. El Jefe de Brigada, designará las acciones administrativas que las circunstancias exijan.

Sus funciones se centran en informar a las autoridades competentes del caso, autorizar las solicitudes de recursos y/o ayudas externas, promover la investigación del incidente y gestionar los recursos para las acciones correctivas. Con base en lo anterior sus funciones específicas principales son las siguientes:

- Informar oportunamente o verificar que se informe de la emergencia a las autoridades civiles, militares y ambientales de la ciudad de Cartagena y del Departamento, y solicitar su colaboración inmediata.
- Autorizar la solicitud de ayuda por parte de cualquier entidad privada.
- Autorizar la consecución de recursos físicos bajo el concepto de compra de emergencia.

- Autorizar, verificar o delegar, el suministro de la información a los medios de comunicaciones.
- Verificar que se suspenda la entrada de personal ajeno a la empresa, excluyendo a las autoridades competentes.
- Autorizar, si fuere necesario, el suministro de alimentación y transporte a las autoridades.
- Coordinar y liderar las reuniones que fuesen necesarias con autoridades o agremiaciones ciudadanas.
- Decidir cuando se da por terminado el estado de emergencia.
- Verificar que después de la emergencia se restablezcan las condiciones físicas de la zona afectada por la emergencia.
- Participar directamente o a través de un director en la investigación de las causas.
- Hacerle el debido seguimiento a las acciones necesarias para evitar que se repita la emergencia, con base en las recomendaciones arrojadas por las investigaciones que fuesen necesarias.
- Preparar el informe sobre la emergencia.

Acciones del personal de oficina: Si las circunstancias lo permiten y a no ser que la emergencia sea en su oficina o área, actuarán así:

- Permanecerán en sus sitios de trabajo.
- Los teléfonos serán empleados únicamente para llamadas relacionadas con la emergencia.
- Si se recibe la orden de evacuación, obedecer las órdenes del Coordinador de Evacuación del área, para lo cual deberán tener presente:
 - a. No correr.
 - b. No infundir pánico.
 - c. Conservar la calma.

Acciones del personal de la entrada principal:

- Procurar mantener la entrada despejada para el libre acceso de los bomberos u otra ayuda.
- No permitir el parqueo de vehículos particulares, ni visitantes, solamente a personal involucrado en el control de la emergencia.
- Extremar las medidas de seguridad y vigilancia para evitar robos y saqueos.
- Mantener los teléfonos y demás equipos de comunicación de la portería libres, utilizándolos solamente para llamadas relacionados con la emergencia.
- Colaborar en la evacuación del personal, si esto fuere necesario.

Acciones del personal de la brigada de emergencia: Al enterarse de la emergencia deberán suspender las actividades que estén realizando en ese momento y desplazarse inmediatamente a la fotocopiadora (sitio de reunión) y allí:

- Ponerse a disposición del Jefe de la Brigada, quien será su superior durante la emergencia.
- Actuar con serenidad, evitando el pánico.

Acciones del personal de la Recepción: Al enterarse de la emergencia el personal de la Recepción deberá:

- Suspender las comunicaciones ordinarias dando prioridad a las relacionadas con la emergencia.
- Permanecer atento a los requerimientos de comunicaciones del Jefe de Brigada
- Establecer las comunicaciones requeridas.

G. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA EL CONTROL DE EMERGENCIAS

Todos los empleados de **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.** deberán ser conscientes de que las emergencias son controlables normalmente si se atacan con celeridad y profesionalismo, razones por las cuales en caso de voz de alarma y notificación de una emergencia, deberán proceder prontamente de acuerdo con las funciones asignadas en este **PLAN**.

A continuación se describen los procedimientos operativos más importantes que deberán seguirse en caso de la emergencia específica.

INCENDIO: Si llegase a presentarse un incendio debido a un escape de gas de alguna casa vecina, o un corto circuito u otro origen, la brigada de emergencia deberá responder según el procedimiento general, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) Dirigirse al sitio de la emergencia con los elementos de protección personal para el combate de incendios, y los equipos disponibles en la empresa para el control de los incendios.
- b) El Jefe de la Brigada solicitará comunicación con el Cuerpo de Bomberos y hasta donde sea posible cerrar las válvulas que permitan el control del escape.
- c) El personal de la brigada atacará el incendio con los recursos disponibles.

- d) Al avanzar, cada miembro de la brigada deberá mantener contacto físico con su compañero delantero y bajo ninguna circunstancia abandonará la formación en forma individual.
- e) Se deberá tener cuidado al abrir puertas y ventanas ya que esto puede empeorar la situación.
- f) Se debe acordonar el área para evitar la aglomeración de personas.
- g) Una vez controlada la emergencia, deberá verificarse que no queden puntos calientes capaces de reiniciar otro incendio.

EXPLOSIONES: Una de las peores emergencias por sus consecuencias es la explosión de una nube de gas o vapor, la cual por lo general va acompañada de un incendio posterior. La **BRIGADA DE EMERGENCIA** procederá de la siguiente forma:

Se dirigirá al sitio del siniestro y antes de realizar acciones operativas allí, deberá tratar de rescatar víctimas, si las hubiese y esperar la llegada de los organismos de socorro, especialmente del Cuerpo de Bomberos, quienes deberán hacer el levantamiento preliminar de la información, so pena de viciar cualquier proceso civil o penal, así como el diligenciamiento de las reclamaciones ante las compañías aseguradoras.

Durante el control de las llamas, si las hubiese, se deberá tratar de no mover escombros ni retirar evidencias antes de ser autorizados por los aseguradores. Se excluyen evidencias que impliquen un riesgo inminente contra la integridad física de la brigada misma.

EMERGENCIA POR ATENTADOS: Cuando el accidente se presuma o se sepa que fue por atentado terrorista, antes de proceder a inspeccionar el sitio de la emergencia, se deberá esperar que las fuerzas de seguridad especializadas del Estado verifiquen que la zona este libre de riesgos producto de la presencia de otros artefactos explosivos sin detonar. Es responsabilidad del Jefe de Brigada, hacer los contactos correspondientes con las unidades antiexplosivos de los cuerpos de seguridad del Estado. En este caso se procederá a evacuar al personal según el procedimiento de evacuación vigente.

EMERGENCIA POR FENÓMENOS NATURALES: Por lo general los accidentes debido a fenómenos naturales, van acompañados de derrames, incendios y escapes. Si por causas de

terremotos, huracanes, maremotos o inundaciones extremas se llegase a presentar un siniestro en la empresa, la respuesta de la **BRIGADA DE EMERGENCIA**, tan pronto lo permitan las circunstancias meteorológicas, será acorde con la consecuencia de mayor impacto. En este caso es muy probable que el apoyo externo sea mínimo, toda vez que otras zonas de la ciudad de Cartagena, han debido ser también afectadas y los equipos de socorro locales estén trabajando en otros frentes. Parte de la respuesta efectiva en medio del desastre, consiste en eliminar las causas potenciales de peores consecuencias, tales como corregir escapes, recolectar recipientes, con líquidos o gases peligrosos, rescatar víctimas y acordonar las zonas más afectadas.

PROCEDIMIENTO DE EVACUACION: Cada vez que existen riesgos colectivos con alta probabilidad de materialización inmediata, se procederá a evacuar a todo el personal. Se consideran riesgos colectivos aquellos tales como incendios, explosiones reales o potenciales, fallas estructurales catastróficas, inundaciones, atentados o amenazas.

El objetivo de este procedimiento es asegurar la salida oportuna del personal ajeno al **PLAN DE EMERGENCIA** (brigadistas), sin poner en peligro innecesario su integridad física.

EVENTOS QUE PUEDEN REQUERIR EVACUACION:

- Incendios extendidos
- Explosión en transformadores
- Amenazas terroristas comprobadas
- Falla estructural del edificio o parte de él
- Inundaciones
- Terremotos

ACTIVACION DEL PLAN DE EVACUACION: La necesidad de evacuar podrá ser declarada por la persona que esté dirigiendo el **PLAN DE EMERGENCIA** en el área afectada. El Jefe de Brigada podrá ordenar la evacuación de cualquiera de las áreas de la Empresa cuando las condiciones lo exijan.

RUTAS DE ESCAPE: Estratégicamente, en las instalaciones de la empresa se hayan planos indicando las diferentes salidas de emergencia, las cuales se encuentran plenamente señalizadas para una mejor orientación del personal.

PUNTOS DE ENCUENTRO: Los puntos o sitios de encuentro para la evacuación son:

- Antonio Acuña & C.I.A. – Punto de encuentro

COORDINADORES DE LA EVACUACIÓN: El Coordinador de Calidad y Seguridad , coordinará la evacuación del personal y tendrá como suplente al Gerente de Operaciones. En caso de ausencia o incapacidad de asumir la responsabilidad por parte del responsable y el suplente, se encargará de la evacuación el empleado presente de mayor rango administrativo o antigüedad.

ASPECTOS IMPORTANTES DURANTE LA EVACUACIÓN: Para evitar accidentes producto de la evacuación, se tendrán en cuenta las recomendaciones siguientes:

- Las puertas de las oficinas deberán cerrarse al salir la última persona.
- El coordinador de evacuación en su área deberá verificar que nadie permanezca en su puesto de trabajo.
- Nadie deberá regresar a tomar objetos personales olvidados.
- Las mujeres embarazadas y las personas limitadas físicamente deberán ser socorridas por el coordinador de evacuación, o por quienes les sea encargado.
- Se caminará con paso rápido, evitando correr.
- Los tacones altos son un riesgo adicional, por lo tanto quienes lo usen deberán quitárselos.
- En caso de evacuación por áreas con humo, se deberá andar agachado totalmente.
- escoja la ruta más rápida y con el menor riesgo visible o potencial estimable.
- Si no es posible evacuar y tiene que refugiarse, deje una señal y permanezca en silencio, así conservará energía.
- Evite llorar, silbar, gritar o quedarse mirando algo en la ruta de evacuación, para no desencadenar histeria colectiva u obstaculizar la vía a otro.
- Dependiendo de las circunstancias, la evacuación se hará hacia un sitio de menor riesgo.

SEÑALIZACIÓN DE EVACUACIÓN: En la empresa se encuentran demarcadas cada área, así como las puertas de salida, los puntos de encuentro en caso de evacuación, los espacios con existencia de energía potencial y demás.

La ubicación de la señalización de evacuación en OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA está determinada también en los planos de evacuación. De igual manera en los mapas se encuentra determinadas cada área de la empresa, la ubicación de los extintores y los puntos de encuentro.

H. PROGRAMA DE REALIZACIÓN DE SIMULACROS: La empresa OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA. ha programado un simulacro de evacuación anual, con el fin de concienciar al personal en cuanto a la manera como atender las emergencias y evacuar en casos necesarios por los riesgos que se presenten.

I. MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE SEGURIDAD

Equipo Contra Incendio: Los extintores ubicado dentro de las instalaciones de la empresa serán revisado por el coordinador de calidad y seguridad cada tres meses, esta revisión se podrá evidenciar el formato de revisión de extintores (OP-FPA-0-01).

Las presiones indicada para cada extintores se relacionaran el la tabla mostrada a continuación:

EXTINTOR	CLASE	UBICACIÓN	APLICABILIDAD	PRESIÓN
Extintor No. 1	Solkafllam	Recepción	Toda clase de incendio	150 PSI
Extintor No. 2	Solkafllam	Fotocopiadora	Toda clase de incendio	150 PSI
Extintor No. 3	Presión de agua	Salida a la Azotea	Fuegos de materiales sólidos, principalmente de tipo orgánico. La combustión se realiza produciendo brasas. Madera, papel, cartón, tejidos.	150 PSI

Alarma de Electrónica: El coordinador de seguridad hará pruebas del sistema de alarma cada dos meses estas pruebas en conjunto con la empresa de seguridad. Esta actividad quedara evidenciada en el formato de visita elaborado por la empresa de seguridad.

Barreras Perimétricas: El coordinador de calidad y seguridad inspeccionará todas las barreras perimétricas de la instalaciones de la empresa mensualmente, teniendo en cuenta que esta cumplan con lo que exige la normas BASC.

Cuadro 52. Diseño del Formato OP-FPA-04-03

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
FORMATO DE REVISIONES DE BARRERAS PERIMÉTRICAS							
CODIGO: OP- PA-04-03	EDICION: 001	FECHA :					
TIPO DE BARRERA	ESTADO			FECHA	DD	MM	AA
	BUENO	REGULAR	MALO	OBSERVACIONES			
PRIMER PISO							
Reja terraza principal							
Reja principal							
Puerta principal							
Puerta Trasera							
Reja Trasera							
Reja del callejón							
Puerta del Dpto. Contabilidad OP							
Reja del Dpto. Contabilidad OP							
SEGUNDO PISO							
Reja del Bacón							
Puerta del Bacón							
Reja terraza							
Puerta terraza							
Puerta de Oficina Calidad							
Reja de Oficina de Calidad							
Puerta Gerencia Operaciones							
TERCER PISO							
Puerta Gestión Humana							
Puerta de azotea							
Reja de azotea							
ARCHIVO							
Reja del archivo							
Puerta del archivo							
Observaciones Generales							
Cargo							Firma

Fuente: Análisis de los investigadores del proyecto

10.3.5 PLAN DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS OPERATIVAS (OP-PA-05)

A. OBJETO

Responder satisfactoriamente a cualquier situación crítica que demande la atención inmediata de **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA**; para salvaguardar la integridad física y moral de cada uno de los empleados y visitante de la empresa.

B. ALCANCE

Este Plan de Atención de Emergencias abarca todas las áreas de la empresa, aplica tanto al personal directo como al indirecto que se encuentren dentro de las instalaciones o en representación de **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA**.

C. DEFICNICIONES

Emergencia: Situación que aparece cuando surge un suceso inesperado que causa daños en las personas, bienes, los servicios o el medio ambiente.

Emergencias Operativas: Se entiende por emergencia operativas toda aquella emergencia que se presente durante el desarrollo de la prestación del servicio de **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA**.

Pérdida: Cualquier consecuencia negativa que afecte los objetivo de la empresa.

Riesgo: posibilidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos. Se mide en términos de consecuencias y posibilidad de ocurrencias.

D. RESPONSABLES

- Gerente General
- Gerente de Operaciones
- Jefes de Departamento

- Coordinador de Calidad y Seguridad

F PROCEDIMIENTO

Introducción: El comportamiento humano ante las emergencias, representa una condición variable muchas veces imprevisible, influido entre otros aspectos, por la personalidad, educación, experiencia, reacción de las otras personas ante tal situación y el nivel de entrenamiento que se tenga para enfrentar los riesgos.

Para OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA., es claro que generar mecanismos para lograr canalizar los diferentes comportamientos, representará, en el evento de una situación de emergencia un factor positivo para el enfrentamiento de la misma.

Realizar planes encaminados a adoptar actitudes positivas ante las diferentes situaciones de emergencia, hará que cuando uno de éstas tenga lugar, las posibilidades de éxito para salvaguardar la integridad de las personas aumenten.

Emergencia Por Contaminación Con Narcóticos: Cuando nos enfrentamos a una emergencia por contaminación por cualquier tipo de narcóticos, estamos hablando de una de las emergencias más graves que puedan tener ocurrencia en las gestiones que desarrolla la empresa ya que afecta de manera directa a los objetivos y estabilidad de la misma.

Funciones del Coordinador de Puerto: Si durante el desarrollo de una inspección antinarcóticos se encuentra que la mercancía sometida a tal diligencia este contaminada con narcóticos el auxiliar puerto presente deberá estar presto a colaborar con la policía e informar de inmediato a la Gerencia de Operaciones o Gerencia General para que estos informen al cliente sobre dicha situación.

Funciones de la Gerencia: El Gerente General o de Operación informará de inmediato al Cliente acerca de dicha situación para que este inicie de inmediato la investigación de los casos.

El Gerente de Operaciones o el General se trasladaran hacia el puerto con el abogado de la empresa

Informe de la Situación: La Gerencia después de controlada la situación inicial enviara un comunicado al cliente dándole los por menores de dicha situación.

EMERGENCIA POR PERDIDAS DE DOCUMENTOS DE VALOR

Perdidas de Cheques Normales y Gerencia: Si durante el traslado de cualquier tipo de cheque este llegara a extraviarse, el funcionario tenedor del cheque deberá dar aviso de inmediato al auxiliar de Contables para que este informe inicialmente vía telefónica a la entidad bancaria para que esta bloquee el pago del cheque a cualquier persona , posteriormente enviará al banco una carta en la cual detallará valor, numero y tenedor.

Pérdidas de B/L: Si durante el traslado para la liberación o presentación de documentos ante cualquier entidad gubernamental este llegara a extraviarse el B/L el funcionario tenedor de dicho documento deberá dar aviso de inmediato al coordinador de consolidado para que este informado de la situación, inmediatamente el funcionario responsable de realizar la operación deberá realizar un denuncia en la inspección de policía más cercana y llevará copia del denuncia a la naviera o agente consolidador correspondiente.

El coordinador de desconsolidado informará al cliente de dicha situación explicándole los por menores del asunto y le solicitará una copia original del documento, de no existir dicha copia en poder del cliente, el gerente de operaciones solicitará al naviero o agente de carga la habilitación de una copia para realizar los trámites o expedición de una nueva copia.

10.3.6 PROCEDIMIENTO DE REPORTES DE SITUACIONES SOSPECHOSAS O SUB-ESTANDAR (OP-PA-06)

A. OBJETIVO:

Evitar la materialización de cualquier actividad delincriminal que afecte el desarrollo normal de los servicios presentados por **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.**

B. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable cada vez que se presente situaciones que amenacen la integridad del servicio que presta **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.**

C. RESPONSABLES

- Gerente General
- Gerente de operaciones
- Jefe de Departamento
- Coordinador de Calidad y Seguridad

D. DEFINICIONES:

Actividad Sospechosa: toda actividad que este fuera del marco legal, que amenace en forma directa o indirecta los intereses de OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA o la cadena logística a la cual pertenece.

PROCEDIMIENTO:

Identificación de actividad sospechosa: Para prevenir que se materialice cualquier riesgo OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA ha considerado como situaciones críticas las siguientes:

- Cuando reciba propuestas de los cliente para modificar procedimientos de la empresa, con el fin de beneficiar a alguien.
- Cuando algún cliente le ha ofrecido obsequios o invitaciones.
- Cuando note la necesidad u ofrecimiento insistente de alguien para colaborar en su trabajo.
- Cuando note que alguna persona desea hacerse amigo de usted con mucha insistencia.

- Cuando reciba llamadas extrañas o amenazantes que busquen intimidarlo o conocer su número telefónico.
- Cuando observe algo anormal o alguien desconocido dentro de alguna área restringida, ajeno a la empresa o fuera de los horarios laborales.
- Cuando observe a un funcionario de la empresa en compañía de personas de dudosa reputación.
- Cuando personal ajeno le ha requerido que le hable sobre procedimientos operativos, administrativos o de seguridad de la empresa.
- Cuando note alguna persona merodeando su casa o siguiéndole en alguna actividad.
- Cuando considere que alguna área de trabajo no es segura.
- Cuando detecte alguna vulnerabilidad que incida en su puesto de trabajo.
- Cuando existe en su puesto de trabajo alguna persona o acción que incida en su seguridad personal.
- Cuando sea presionado para suministrar información a cambio de algún beneficio.
- Cuando observe el cambio de hábito en el estilo de vida de manera inexplicable del personal de la empresa.
- Dudas en la originalidad de los documentos que soporten el D.O.
- Propuestas de terceras personas para cometer ilícitos.
- Cuando al verificar la información suministrada por el cliente no coincida con la real
- Cuando exista interés de personas ajena a la empresa sobre in carga específica.
- Cuando se tenga conocimiento de un posibles robos o saqueo a la carga.
- Cuando detecte que un funcionario de la empresa se encuentre o halla falsificando un documento soporte.
- Cuando exista demoras en el transporte de la mercancía desde la ciudad de origen del cliente hasta el puerto sin justificación alguna.
- Cuando el sello de seguridad presente indicio que fue violado y no se encuentre en buen estado.

Reporte de la situación sospechosa: Cuando se halla detectado alguna de las situaciones antes mencionada, se debe reportar de forma inmediata, ya sea escrita (mail, carta, etc) o verbal (teléfono, celular, radio de comunicación, personalmente), a la gerencia de general, operaciones, jefe del departamento correspondiente o coordinador de seguridad y calidad.

Tratamiento del reporte: La persona que reciba el informe, antes de actuar verificar que la información sea cierta, confirmada situación debe informar inmediatamente a la gerencia general o de operaciones para que este la clasifique si merece que sea reportada antes las autoridades o no.

Reporte ante las autoridades: Si la situación merece ser denunciada o reportada ante las autoridades, esto lo hará el gerente general o de operaciones vía telefónica ante el frente de seguridad empresarial de seguridad de Bolívar, para que esta entidad de aviso a la autoridad correspondiente.

F. REGISTROS Y FORMATOS

- Reporte de situación o actividad sospechosa

10.3.7 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE ACCESO Y PERMANENCIA DE PERSONAL AJENO EN LAS INSTALACIONES (OP- PA-07)

A. OBJETO

Prevenir la entrada de personas no autorizados y diferenciar al personal de la empresa de estas personas en las instalaciones de **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.**, y evitar el la puesta en riesgo de la integridad de las instalaciones de la empresa y del personal que esta labora.

B. ALCANCE

Este procedimiento debe aplicarse a todo el personal que desee ingresar a las instalaciones de **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.**, incluso personal propio, pasantes, contratista, visitantes. Y esta elaborado para como parte del Sistema de Gestión en Control y Seguridad de la empresa.

C. RESPONSABLE

- Coordinador de Calidad y Seguridad
- Recepción

D. DEFINICIONES

Visitantes: Se entiende como visitantes a clientes, proveedores, acreedores, asesores comerciales de las diferentes entidades.

E. PROCEDIMIENTOS

Ingreso y Permanencia de Personal Propio y Pasantes: Todo el personal que labore en **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA** debe estar debidamente identificado con el carné que lo acredita como empleado de esta, o bien como empleado de **ASCOINTER LTDA, SIA, SOYCARGA LTDA, VICARGA LTDA O LOGISTIC CARGO LTDA, ASCOINTER SIA LTDA**, compañías que funcionan dentro de las instalaciones de **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA**.

Para lo pasantes la empresa contará con un carné provisional el cual tendrá vigencia el tiempo de duración de sus pasantías en la empresa o cualquiera de las dos ya mencionadas anteriormente.

Ingreso y Permanencia de Visitantes: Todo los visitantes que deseen ingresar a las instalaciones de la empresa deberán anunciarse en la recepción de **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA**, la recepcionista deberá anunciarle a la persona solicitada vía telefónica y esta deberá trasladarse hasta la recepción para que autorice su ingreso y estará bajo su responsabilidad. La recepcionista deberá registrar en el libro de control de ingreso de visitantes (L-CIV) nombres y apellidos del visitante, la hora de entrada, el departamento u oficina a la cual de dirige y la persona que solicitó. Los visitantes deben permanecer en el lugar al cual se le fue autorizado y debes estar siempre acompañado de la persona a la cual solicitó. Al momento de salir, la recepcionista deberá registrar la hora de salida en el libro habilitado para tal fin y estar acompañado por la persona que lo atendió.

Cuando las visitas sea a la Gerencia General o la Gerencia de Operaciones la recepcionista deberá anunciar a dicha(s) persona(s) vía telefónica y si la gerencia autoriza el ingreso la recepcionista deberá acompañar a la persona hasta la respectiva oficina y registrar los datos en libro de control ingreso de visitantes.

Ingreso y Permanencia De Contratista: Todas las personas que sean contratadas para que adelanten trabajos de cualquier índole dentro de las instalaciones de la empresa deberán registrarse en el formato de control de Ingreso a contratista (F-CIC) el tiempo que dure la obra, en dicho formato

se registrara datos personales del contratista y el de cada uno de las persona a su cargo se le dará una pequeña inducción del sistema de seguridad de la empresa y las consecuencia por el no acatamiento.

F. REGISTRO Y FORMATOS

- Libro de control de visitante

10.3.8 PROCEDIMIENTO PARA POLÍTICA DE FIRMAS Y SELLOS (OP- PA-08)

A. OBJETO

Establecer las directrices de firmas y sellos para el desarrollo de las actividades diarias de OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

B. ALCANCE

Esta política de firmas y sellos aplica a todas las actividades que se realicen en OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

C. RESPONSABLES

- Gerente General
- Gerente de Operaciones

D. DEFINICIONES

NO APLICA

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

E. PROCEDIMIENTO

Las firmas que autorizan cualquier operación financiera y operativa son las siguientes:

Operaciones	Cargo de la firma autorizadas	Firmas		Sellos
Bco. Occidente Bco. Conavi	Gerente General Gerencia de Operaciones	Gerencia General	Gerencia de Operaciones	
Vales de caja menor Pagos a proveedores Pago de nomina	Gerente General Gerencia de Operaciones	Gerencia General	Gerencia de Operaciones	
Requerimiento de la DIAN	Gerente General Gerencia de Operaciones	Gerencia General	Gerencia de Operaciones	
Firma de cheques	Gerente General Gerencia de Operaciones	Gerencia General	Gerencia de Operaciones	
Memorandos	Gerente General Gerencia de Operaciones	Gerencia General	Gerencia de Operaciones	N.A

F. REGISTRO Y FORMATO

NO APLICA

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

10.3.9 REVISIONES ALEATORIAS (OP-PA-09)

A. OBJETIVO

Establecer los métodos que le permitan a OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA., el cumplimiento de los procedimientos implementados en sus procesos.

B. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la a todos los procesos de la empresa

C. DEFINICIONES

Revisión: Verificar o contactar el cumplimiento de los procedimiento aplicables a los procesos de la empresa.

D. RESPONSABLES:

- Coordinador de Seguridad y Calidad

E. PROCEDIMIENTO

Revisión Aleatoria: El coordinador de seguridad y calidad es el responsable de realizar las revisiones aleatorias en los procesos de la empresa, las cuales se harán sin previo aviso al personal de la empresa.

Hallazgos: en el formato de revisiones aleatorias (OP-FPA-09-01) quedaran registrados hallazgos y oportunidades de mejoras encontrado durante el desarrollo de la revisión.

Tratamiento De Las No Conformidad Encontrada: si durante el desarrollo de la revisión aleatoria se detectan no conformidades, esta se tratarán de acuerdo el procedimiento de acciones de mejoras (OP-PG-03)

F. REGISTROS Y FORMATOS

- Formato de revisiones aleatorias (OP-FPA-09-01)
- Formato de acciones correctivas y preventivas (OP-PG-03-01)

Cuadro 53. Diseño del Formato OP-FPA-09-01

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
FORMATO DE REVISIONES ALEATORIAS							
CODIGO: OP- PA-09-01		EDICION: 001		FECHA :			
Revisión Hecha						Cargo	
Dirigido A							
Fecha				Hora		Actividad	
INFORME DE LA INSPECCIÓN :							
OPORTUNIDAD DE MEJORA :							
FIRMA DE QUIEN HIZO REVISIÓN				FIRMA DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO			

Fuente: Análisis de los investigadores del proyecto

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

10.3.10 CRITERIO DE ACEPTACIÓN O RECHAZO DE CONTENEDORES PARA EXPORTACIÓN

Fecha	DD	MM	AA	Hora	Naviera / Patio		
Inspeccionado Por							
CRITERIO DE ACEPTACIÓN O RECHAZO DE CONTENEDORES PARA EXPORTACIÓN							
1. PUERTAS					SI	NO	CRITERIO DE RECHAZO
1.1 Verificar que la numeración del CONTEADOR sea igual en sus cinco parte							Si NO es igual la numeración rechace el contenedor
1.2 Adhesivo o pegante nuevo en las uniones de las laminas							Verificar reparaciones con el patio de contenedores
1.3 Marcas y quemaduras recientes de soldadura y pinturas							Verificar reparaciones con el patio de contenedores
1.4 Ondulaciones internas y externas iguales en tamaño y altura							Si NO son iguales rechace inmediato el contenedor
1.5 Vigas y travesaños con sonidos metálicos parejos o iguales							Si NO son iguales o parejos rechace el contenedor
1.6 Remaches y tuercas de las puertas soldadas en la parte interna							Rechace inmediatamente el contenedor
1.7 Áreas aladañas a remaches y bisagras con muestra de golpe y pintura nueva.							Rechace inmediatamente el contenedor
1.8 Olores a pintura, pegantes, soldadura, madera quemada, grasas, etc.							Rechace inmediatamente el contenedor
2. PISO					SI	NO	CRITERIO DE RECHAZO
2.1 Piso desnivelado							Rechace inmediatamente el contenedor
2.2 Piso por encima del nivel de las vidas inferiores							Rechace inmediatamente el contenedor
2.3 Reparaciones nuevas							Verificar reparaciones con el patio de contenedores
2.4 Piso del exterior con vigas diferentes a forma de I,T,L							Rechace inmediatamente el contenedor
3 TECHO					SI	NO	CRITERIO DE RECHAZO
3.1 Techo desnivelado							Rechace inmediatamente el contenedor
3.2 Marcas y quemaduras recientes de soldaduras y pintura							Verificar reparaciones con el patio de contenedores
4. PARTES LATERALES					SI	NO	CRITERIO DE RECHAZO
4.1 adhesivo o pegantes nuevos en uniones de laminas							Verificar reparaciones con el patio de contenedores
4.2 pintura nueva o parches							Verificar reparaciones con el patio de contenedores
OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.							
Resultado final				Si	No	Observaciones	
Contenedor apto para carga							
Contenedor rechazada							

Marque con una X (SI o NO)							
Nombre de quien recibe en puerto							
Cargo		Fecha	DD	MM	AA	Hora	
Contenedor aceptado por quien recibe en puerto		SI		NO			
OBSERVACIONES :							
NOTA: toda reparación que se haya hecho al contenedor deben quedar registrada en el contrato de comodato, si no justificada en el comodato rechace el contenedor							

Fuente: Análisis de los investigadores del proyecto



Universidad
Tecnológica de Bolívar
CARTAGENA DE INDIAS



**PLAN DE IMPLEMENTACIÓN PARA EL SISTEMA
DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD-BASC
PARA LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA**

11. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC PARA LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

El grupo de investigadores elaboró un plan de implementación en el cual fue presentado a la alta gerencia. Esta consideró viable implementarlo en el 2007, a partir del mes de septiembre.

PLAN DE IMPLEMENTACION DEL BASC OPERACIÓN LOGISTICA					
No.	Actividad	Tiempo Estimado	Fecha Programada		Costo
			Inicio	Final	
1	Solicitud de inscripción al BASC	1 día			\$0
	Diagnóstico preliminar para envío de información al BASC	1 día			0
2	Envío de documentación al BASC	1 día			0
3	Revisión de documentos y aceptación al BASC	3 meses			0
4	Identificación de los procesos productivos de Operación Logística Ltda.	2 meses			\$1'000,000
5	Identificación y Evaluación de los factores de riesgos en los procesos productivos e instalaciones de operación Logística Ltda.	1 mes			\$500.000
7	Desarrollo de la política de seguridad de Operación Logística Ltda.	15 días			\$210.000
8	Documentación, implementación y divulgación del manual de seguridad	4 meses			\$6'000.000
8,1	Procedimiento de reporte de operaciones o actividades sospechosas				
8,3	Procedimiento de selección de clientes de acuerdo con la circular 170 de la DIAN				
8,4	Estudios de seguridad a todo el personal: verificación de antecedentes judiciales y policiales, visita domiciliaria, estudio socio-económico y de entorno familiar				
8,5	Procedimientos de contingencia para fallas de medidas de seguridad implementadas contra el tráfico de drogas y terrorismo				
8,7	Plan de visitas a los proveedores para verificación de localización, instalaciones, personal, seguridad: Circular 170 de la DIAN				

PLAN DE IMPLEMENTACION DEL BASC OPERACIÓN LOGISTICA					
No.	Actividad	Tiempo Estimado	Fecha Programada		Costo
			Inicio	Final	
8,9	Diseño de matriz de posiciones o cargos críticos que afecten la imagen corporativa, basado en el balance entre el perfil del cargo y el ocupante				
8.10	Implementación de claves para los usuarios autorizados para operar los equipos de cómputo, como medida de seguridad de la información de la empresa				
8.11	Selección de clientes de acuerdo al procedimiento				
8.12	Visita de verificación de proveedores: Circular DIAN 170				
9	Documentación, implementación y divulgación del manual de seguridad	1 meses			\$1'000.000
10	Capacitación y entrenamiento enfocado con los objetivos del BASC	34 horas en 3 meses			\$2'000.000
10.1	- Sensibilización sobre el BASC	4 horas			
10.2	- Identificación y reporte de operaciones o actividades sospechosas	8			
10.3	- Adicciones al juego y al sexo	4			
10.4	- Consumos de Droga y de Alcohol	8			
10.5	- Talleres y Simulacros de aplicativos de cumplimiento de los estándares BASC	10			
11	Auditoria Interna	2 días			0
12	Informe de Auditoría Interna	1 días			0
13	Revisión Gerencial	1 días			0
14	Inscripción al BASC	15 días			\$3'000.000
15	Solicitud de Preauditoria al BASC	1 día			0
16	Preauditoría de certificación BASC	2 días			0
17	Implementación de mejoras sugeridas por el BASC	2 meses			0
18	Solicitud de auditoria de Certificación	2 días			0
19	Auditoria de certificación	1 día			0
20	Entrega de Certificado BASC	1 día			0
	TOTAL	8 meses			\$13'710.000

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.



Universidad
Tecnológica de Bolívar
CARTAGENA DE INDIAS



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

CONCLUSIONES

12. CONCLUSIONES.

La realización de este proyecto le permitió tanto a los investigadores como a los directivos la empresa Operación Logística Ltda. Los siguientes aspectos:

Los Cargos Críticos de la empresa Operación Logística son: Coordinador de Consolidación, Coordinador de Desconsolidación y Coordinador de Puertos. Para cada uno de los cargos se estableció las funciones de cada uno, las responsabilidades de los mismos, los requisitos que deben cumplir las personas que ejecuten estos cargos y las condiciones laborales para cada uno.

Los procesos de la empresa Operación Logística Ltda., se agrupan 3 áreas a saber; Procesos Gerenciales, Procesos de Realización y Procesos de Apoyo.

Los Procesos Gerenciales están encaminados a que la alta dirección de la empresa mantenga la mejora continua del sistema de gestión de la seguridad mediante Revisión por la Dirección, Gestión de la Calidad y Gestión Comercial.

Los Procesos Operativos, son los procesos misionales de la empresa, los que significa están directamente relacionados con el objeto social de la empresa mediante la Consolidación y Desconsolidación de la Mercancía.

Procesos de Apoyo, Son los procesos que se encargan de suministrar los recursos necesarios para el desarrollo adecuado de los procesos gerenciales y de realización, estos requieren Procesos de Compras, Procesos de Gestión de Talento Humano y Procesos de Gestión de Seguridad.

Una vez identificados los procesos operativos de la empresa se pasó a identificar los **factores potenciales de riesgos** de Operación logística Ltda. entre estos se identificaron riesgos



económicos, financieros, humanos, riesgos naturales, responsabilidad de un servicio, de salud ocupacional, de responsabilidad profesional, de daños en la propiedad, de responsabilidad pública y de seguridad.

Paso seguido a la identificación de los factores potenciales de riesgo fue **Formular la política de seguridad de la empresa Operación Logística Ltda.** Esta será de carácter corporativo y se sostendrá sobre una estructura para gestionar los riesgos, que tenga el respaldo de la alta dirección y sea implementada en toda la organización. La política puede incluir información tal como. para garantizar y preservar la integridad de los empleados, clientes y proveedores, de igual manera, la de todos los documentos y cargamentos confiado en nuestras operaciones, denunciando ante las autoridades pertinentes toda actividad que afecte el curso normal de la cadena logística del comercio internacional.

Luego se determinaron los procedimientos pertenecientes a los procesos de la empresa, se discriminó por cada uno de ellos cuales eran sus objetivos, su alcance, sus responsables, sus definiciones, sus pasos para cumplir el procedimiento, y los registros que se deberían hacer y el diseño de los formatos para estos.

Los procedimientos para los procesos gerenciales son: Control de Documentos, Control de Registro, Acciones de Mejoras, Revisión por la Dirección o Gerencia, Evaluación previa y Selección de Clientes y Auditorías Internas.

Los procedimientos para los procesos de realización son: Procedimiento de Consolidación de Mercancías, Procedimientos para Desconsolidación de Mercancías, Procedimientos para el control y Manejo de Sellos de Seguridad, Procedimientos para Reportes de Productos Faltantes y Sobrantes, Procedimientos para Archivo de Documentos Soportes.

Los procedimientos para los procesos de apoyo se tienen los siguientes; Procedimientos de Gestión Humana, Procedimientos de Evaluación de Proveedores, Procedimientos de Compras,



Procedimientos para Atención de Emergencias, Procedimientos para Atención de Emergencias Operativas, Procedimientos para Reporte de Situaciones Sospechosas, Procedimiento para el Control de Acceso y Permanencia del Personal Ajeno en las Instalaciones, Políticas de Firmas y Sellos y Criterios de Aceptación o Rechazo de Contenedores para Exportación.

Se elaboró una Manual de Control y Seguridad BASC para la Empresa, el cual se encuentra organizado en el Anexo D.

El grupo de investigadores elaboró un plan de implementación en el cual fue presentado a la alta gerencia de la Empresa Operación Logística Ltda. Esta consideró viable implementarlo en el 2007, a partir del mes de septiembre.

Cabe aclarar que la implementación de la Certificación BASC depende de forma exclusiva de la empresa Operación Logística Ltda. y del estudio financiero que sus asesores contables presenten para el mismo.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.



Universidad
Tecnológica de Bolívar
CARTAGENA DE INDIAS



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

BIBLIOGRAFIA

13. BIBLIOGRAFIA

CAPÍTULO BASC CARTAGENA DE INDIAS. Guía para la elaboración del manual para la prevención de riesgos en la cadena de logística del comercio exterior. Colombia: 2002.

CAPÍTULO BASC CARTAGENA DE INDIAS. I curso de auditores internos. Colombia: 2004.

CAPÍTULO BASC CARTAGENA DE INDIAS. Curso oficial de cumplimiento. Colombia: 2004.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL BASC. Guía de buenas prácticas de seguridad en la cadena de suministro. Colombia: 2001.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL BASC. Norma BASC. 2001.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL BASC. Estándares de Seguridad BASC. 2001.

PAGINAS WEB CONSULTADAS

- ◆ Organización Mundial del BASC [en línea]. Citado el 12 de Marzo del 2005. Disponible en Internet en : <http://www.wbasco.org>
- ◆ Capítulo BASC Pacífico [en línea]. Citado el 12 de Marzo del 2005. Disponible en Internet en : <http://www.basc.com.co>
- ◆ BASC Colombia [en línea]. Citado el 17 de Mayo del 2005. Disponible en Internet en : <http://www.basc-colombia.org>



- ◆ Impacto del TLC en la cadena logística – Capítulo BASC Antioquia [en línea]. Citado el 18 de Mayo del 2005. Disponible en Internet en :
http://www.elcolombiano.terra.com.co/proyectos/foros/Textos/Foros%20TLC/SEP62004_archivos/frame.htm#slide0496.htm
- ◆ Servicios – Clientes – Usuarios Aduaneros DIAN [en línea]. Citado el 27 de Mayo del 2005. Disponible en Internet en
<http://www.dian.gov.co/dian/15servicios.nsf/0/e65b667cbcb6f19805256ef600792d41?OpenDocument>
- ◆ Procedimiento para Exportación en Contenedores [en línea]. Citado el 1 de Junio del 2005. Disponible en Internet en :
http://www.interbrokersonline.com/Espanol/exportacion_archivos/frame.htm

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.



Universidad
Tecnológica de Bolívar
CARTAGENA DE INDIAS



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

ANEXO



ANEXO A
FORMATO DE ENTREVISTA PARA EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
DE LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLIVAR

OBJETIVO: Determinación de Cargos Crítico para la empresa Operación Logística Ltda.

- 1.Cuál es su nombre, su cargo y cuanto tiempo lleva laborando en la empresa?
- 2.Cuál es el organigrama de la empresa?
3. Cuántos departamentos están conformados en la empresa?
- 4.Cuál es la distribución de los cargos en la empresa?
5. Cuáles son las funciones y responsabilidades para cada cargo?
6. Cuales son la condicione laborales para cada uno de ellos?
7. Existen perfiles diseñados para cada uno de lo cargos?, cuáles son?
8. Cuales considera usted que son los cargo a nivel operativo de mayor responsabilidad? Por qué?
9. Existen procedimientos para la requisición de personal?. Cuáles son?
10. Existen procedimientos para la selección de personal?. Cuáles son?
11. Existen formatos definidos para estos procedimientos?
- 12.Cuál es el proceso o procedimiento que se lleva internamente en la empresa cuando ingresa un nuevo trabajador?
13. Cuales son las políticas de la empresa para el enriquecimiento del Talento Humano?
14. Cómo se maneja en la empresa el registro e historial de lo empleados?
15. Qué conocimiento tiene usted a cerca del BASC?
16. Qué considera usted que se debería mejorar en su departamento y en su empresa de forma general?

ANEXO B
FORMATO DE ENTREVISTA PARA EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA Y
OPERACIONES DE LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLIVAR

OBJETIVO: Determinación de Cargos Crítico, Procesos Operativos y Procedimientos para la empresa Operación Logística Ltda.

- 1.Cuál es su nombre, su cargo y cuanto tiempo lleva laborando en la empresa?
2. Cuáles son los procesos que se llevan a cabo dentro de su departamento?
3. Cómo se realiza la consolidación de carga? Quiénes intervienen en este proceso? Quién es el responsable de cada una de las fases? Qué documentación se maneja durante este proceso?
4. Cómo se realiza la desconsolidación de carga? Quiénes intervienen en este proceso? Quién es el responsable de cada una de las fases? Qué documentación se maneja durante este proceso?
5. Cómo se realiza el proceso de compras y contratación de servicios en la empresa? Quiénes intervienen en este proceso? Quién es el responsable de cada una de las fases? Qué documentación se maneja durante este proceso?
6. Cómo se realiza el control de calidad para estos procedimientos?
7. Cuales son los criterios o indicadores de gestión con los cuales miden la eficacia y la eficiencia de su departamento?
8. Cuáles son los riesgos a los cuales esta la empresa expuesta en la ejecución de estos procesos?
9. Existen algún programa o procedimiento para prevenir o minimizar estos riesgos?
10. Cuales considera usted que son los procesos críticos a nivel operativo en la empresa? Por qué?
11. Qué conocimiento tiene usted a cerca del BASC?

ANEXO C

	AUTOEVALUACION SOBRE PROTECCION EMPRESARIAL	Pagina 2 de 2
---	--	---------------

ESTANDAR	PREGUNTAS	SI	N O	N/ A	P/ A
Seguridad Física	Parqueadero separados para clientes y empleados				
	Acceso restringido de vehículos particulares a las áreas de carga				
	Sistema de control de acceso de Personas				
	Sistema de control de acceso de vehículos particulares				
	Mapa donde se indique a los empleados y clientes las áreas restringidas				
Seguridad Documental	Procesos de capacitación para que le personal pueda detectar embarques sospechosos, fraudes documentales o actividades sospechosas				
	Incentivos para este tipo de información				
	Se requieren firmas para concluir la preparación de documentos				
	Se requieren firmas para concluir la aplicación de los sellos				
	Se requieren firmas para concluir el rompimiento de los sellos				
	Se requieren firmas para concluir la cuenta física de piezas desembarcadas				
	Se requieren firmas para concluir la revisión de				
	Se requieren firmas para concluir el chequeo de lista de conductores				
	Plazos fijos para preparar documentos, transportar los embarques y descargar embarques al arribo				
	Procedimientos para dar cuentas de demoras significativas en uno de los procesos arriba				
Sistemas informáticos para registrar las transacciones o soportes de las operaciones y hacer seguimiento a la actividad que realiza					
Sellos y precintos de seguridad	Existe una política de control de sellos o precintos de seguridad donde se registra y controla su utilización				
	El área de almacenaje de los sellos es segura y bajo llave				
	Todas las unidades de embalaje vacías o llenas se sellan				
Acuerdos de Seguridad	Su compañía cuenta con acuerdos de seguridad escritos con los clientes y proveedores				
	Su compañía cuenta con acuerdos de seguridad escritos con las autoridades antinarcoóticos				
	Su compañía cuenta con acuerdos de seguridad escritos con las autoridades aduaneras				
	Su compañía cuenta con acuerdos de seguridad escritos con las autoridades extranjeras				

Nombre: _____ Cargo: _____

Firma: _____



Universidad
Tecnológica de Bolívar
CARTAGENA DE INDIAS



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

ANEXO D
MANUAL DE SEGURIDAD-BASC
PARA LA EMPRESA OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA

TABLA DE CONTENIDO

	PÁG.	
1	INFORMACIÓN GENERAL	3
1.1	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	3
1.2	RESEÑA HISTÓRICA	3
2.	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
2.1	OBJETO	5
2.2	ALCANCE	5
2.3	APLICACIÓN	6
2.3.1	PROCESOS GERENCIALES	6
2.3.1.1	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	7
2.3.1.2	GESTIÓN DE LA CALIDAD	7
2.3.1.3	GESTION COMERCIAL	8
2.3.2	PROCESOS OPERATIVOS	9
2.3.2.1	CONSOLIDACIÓN DE MERCANCÍAS	9
2.3.2.2	DESCONSOLIDACIÓN DE MERCANCÍAS	10
2.3.3	PROCESOS DE APOYO	11
2.3.3.1	PROCESO DE COMPRA DE PRODUCTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	11
2.3.3.2	PROCESO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	12
2.3.3.3	PROCESO GESTIÓN DE SEGURIDAD	13
3	MISIÓN	15
4	VISIÓN 2010	16
5	SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	17
5.1	ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC	17
5.2	POLÍTICA DE SEGURIDAD	18
5.3	OBJETIVOS DE SEGURIDAD	18
5.4	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	19
6	ESTÁNDARES BASC	20
7	INDICADORES DE GESTIÓN DE RIESGOS	34
8	TABLA DE MEJORA	36

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

ACTIVIDAD ECONOMICA

Realización de todas y cada una de las operaciones y actos de comercio exterior relacionados con la intermediación aduanera.

DATOS DE IDENTIFICACION

Razón Social : OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Nit : 806.003.378-6

Dirección : Cartagena; Manga Cra. 24 No. 28-59

Teléfonos : Cartagena; 6608954-6608957-6608954

1.2 RESEÑA HISTÓRICA

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA., es una empresa dedicada a la prestación de Consolidación y Desconsolidación de carga Internacional.

Desde su fundación ha sido una empresa que se ha preocupado por: cumplir estrictamente con los aspectos legales, establecidos en la legislación aduanera; por darle la oportunidad al personal de mantenerse actualizado sobre los cambios de esta normatividad; y por mantener dentro de un buen marco de respeto y cumplimiento, la mejor relación comercial con sus clientes, prestándoles el servicio en forma eficiente.

Para el desarrollo de sus actividades cuenta en la oficina principal con una nómina fija de 17 empleados profesional y/o técnicamente preparados, y que tecnológicamente disponen de una excelente red de comunicaciones, computadores y software para la realización de sus labores.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA., identificada con el NIT 806.003.378-6 se constituyó mediante Escritura Pública N° 1627 del 28 de abril de 1997, de la Notaría Tercera de Cartagena, y se encuentra registrada con la Matricula Mercantil N° 21.712 de la Cámara de Comercio de Cartagena, ubicada su oficina principal en el barrio manga de esta ciudad.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2.1 OBJETO

Este Manual de seguridad (MDSGCS) está elaborado como parte del Sistema de Gestión de control y seguridad BASC, implementado por **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.** para reducir riesgos en el cumplimiento de sus actividades desarrolladas con base a procesos documentados, pensando y actuando siempre en beneficio del cliente, de los proveedores, de los empleados de la organización y lógicamente en beneficio de los socios administradores.

Previendo que **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.** sea utilizada por las organizaciones al margen de la ley, como enlace para llevar a cabo actividades de tráfico de narcóticos, contrabandos y terrorismo en todas sus expresiones.

2.2 ALCANCE

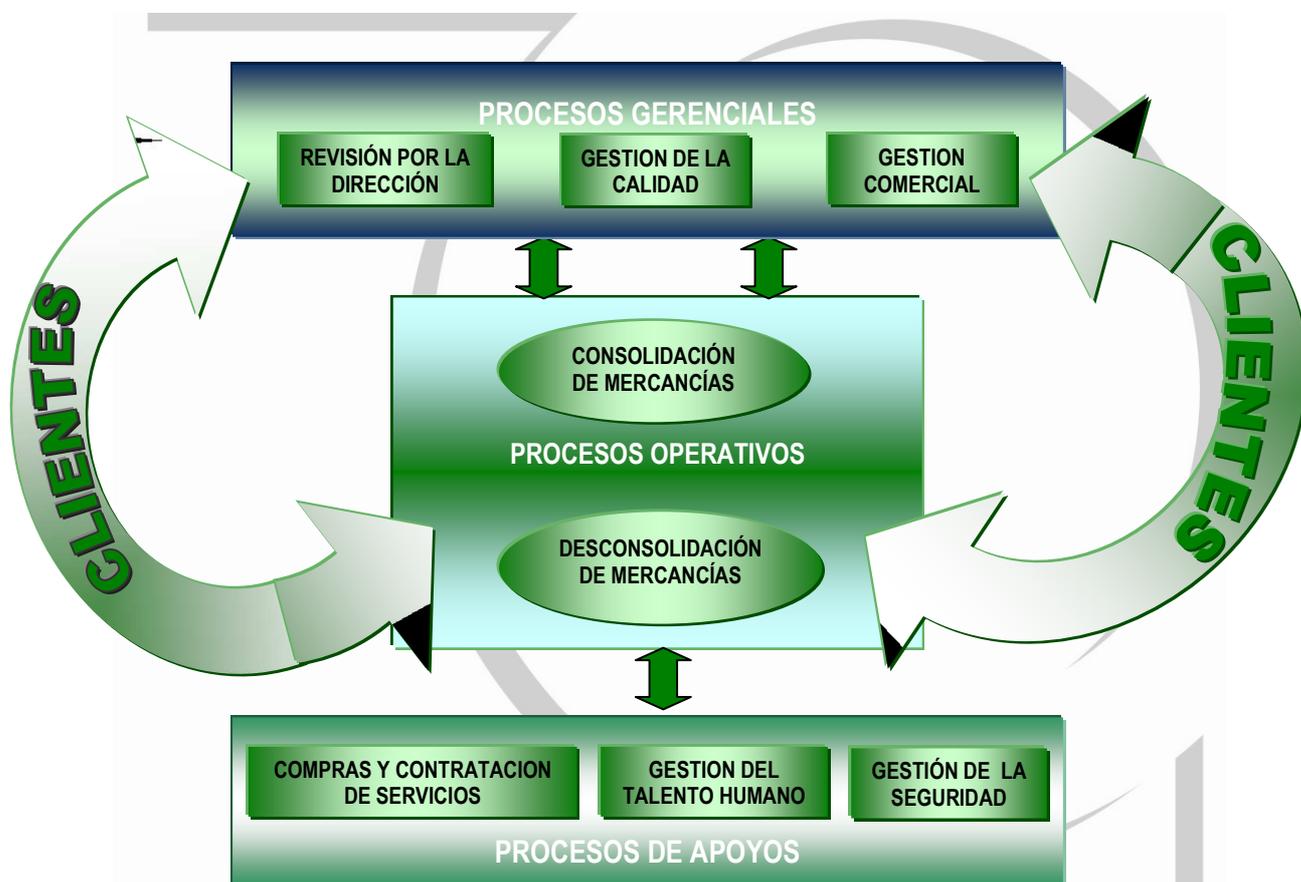
Este manual debe aplicar en todos los servicios de Agenciamiento de Carga que preste **OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA** en los procesos de consolidación y desconsolidación de mercancías y esta diseñado como pilar principal del sistema de gestión en control y seguridad BASC.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

2.3 APLICACIÓN

El contenido del Manual de Control y Seguridad se aplica al Mapa de Proceso diseñado para la empresa Operación Logística Ltda (OP-MC-01).



2.3.1 PROCESOS GERENCIALES

Son los procesos encaminados a que la alta dirección de la empresa mantenga la mejora continua del sistema de gestión de la seguridad, en el cual participan los siguientes procesos:

ESTE MANUAL ES PROPIEDAD INTELECTUAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA. SE PROHIBE SU COPIA O DISTRIBUCIÓN TOTAL O PARCIAL SIN PREVIA AUTORIZACIÓN	Pág. 246 de 276
--	-----------------

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

2.3.1.1. Revisión por la Dirección: Este proceso busca asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua de todos los procesos del sistema. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la seguridad; en el presente proceso se encuentra determinado el procedimiento de revisión gerencial.

El objetivo primordial del proceso es verificar el cumplimiento de las metas planteadas, determinar la eficacia, conveniencia y adecuación del sistema de seguridad de la empresa.

Este procedimiento es aplicable en el área gerencial de OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Proceso	Revisión por la Dirección	Responsables	Gerente de operaciones	
Objetivo	Asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del sistema de gestión de la seguridad			
Proceso Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso Cliente
Todos los procesos	Resultados de auditoría	Programación de las revisiones por la dirección Recopilación de la información para la ejecución de la revisión Ejecución de la revisión por la dirección Asignación de las tareas y los responsables	Acta de revisión por la dirección	Todos los procesos
	Retroalimentación del cliente			
	Desempeño de los procesos y conformidad del producto			
	Estados de las acciones preventivas y correctivas			
	Acciones de seguimientos de revisiones por la dirección previas			
	Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la seguridad			
Recomendaciones para la mejora				

2.3.1.2 Gestión de la Calidad: Este proceso está orientado a realizar seguimiento, medición, análisis y de mejoras necesarias para:

- Demostrar la conformidad del producto
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

Los procedimientos que conforma este proceso son los siguientes:

- e. Control de documentos
- f. Control de registros
- g. Acciones preventivas y correctivas
- h. Auditorías internas de calidad

El objetivo primordial de este proceso es lograr y mantener la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Proceso	Gestión de la calidad	Responsables	Coordinador de Calidad Y Seguridad	
Objetivo	Lograr y mantener la eficacia del sistema de gestión de la calidad			
Proceso Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso Cliente
Todos los procesos	Resultados de auditoría	Detección y registro de la no conformidad	Satisfacción al cliente	Todos los procesos
	Requisitos de los clientes, legales y Reglamentarios.	Tratamiento de la no conformidad (Acciones preventivas y correctivas).	Correcciones	
	Manejo de quejas y reclamos	Seguimientos a las acciones preventivas y correctivas.	Acciones correctivas	
	Requisitos de la norma ISO-9000	Planificación de la Auditoría interna de calidad.	Acciones preventivas	
	Documentación del SGC		Programa de auditorías interna de calidad	
	Mercado externo de la empresa.		Cambios del SGC	
	Estados de las acciones preventivas y correctivas			
	Revisión por la dirección			

2.3.1.3 Gestión Comercial: este proceso busca consolidar OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA., en el mercado actual satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes, de igual forma acceder a nuevos nichos de mercados que le permita a OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA., proyectarse para alcanzar metas trazadas. En el presente proceso se encuentra determinado el Procedimientos de evaluación y selección de clientes

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

El objetivo primordial de este proceso es gestionar la consecución de nuevos clientes y mantener la fidelidad de los clientes actuales

Proceso	Gestión Comercial	Responsables	Gerente de Operaciones	
Objetivo	Gestionar la consecución de nuevos clientes y mantener la fidelidad de los clientes actuales			
Proceso Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso Cliente
Mercado Revisión por la dirección Gestión de la seguridad	Información del Mercado Estrategias de mercados	Matriz DOFA de la Situación del mercado Aplicación de las estrategias (encuestas de satisfacción, comunicación permanente con el clientes, alianzas con nuevas empresas y quejas y reclamos)	Estrategias de mercados Consecución de clientes Fidelidad de los clientes actuales	Proceso de importación Proceso de exportación Revisión por la dirección Gestión de la calidad Gestión de la seguridad

2.3.2 PROCESOS OPERATIVOS

Son los procesos misionales de la empresa, los que significa están directamente relacionados con el objeto social de la empresa y los conforman los siguientes procesos:

2.3.2.1 Consolidación de Mercancías: Realizar los trámites de la consolidación de mercancía en el menor tiempo posible, cumpliendo cada uno de los parámetros establecidos en la normatividad aduanera colombiana, enfocado siempre a la satisfacción del cliente.

Este procedimiento aplica al departamento de operaciones de la empresa Operación Logística Ltda.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

Proceso	Procedimiento De Consolidación	Responsables	Gerente de Operaciones
Objetivo	Realizar los trámites de la consolidación de mercancía en el menor tiempo posible, cumpliendo cada uno de los parámetros establecidos en la normatividad aduanera colombiana, enfocado siempre a la satisfacción del cliente.		
Proceso Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas
Gestión Comercial Clientes	Requerimientos del los clientes	Apertura de D.O.	
	D.O. creado	Solicitud de reserva de viaje y contenedor a la naviera.	D.O. creado
	Reserva y contenedor hechas	Elaboración del LOAD PLAND	reserva y contenedor hechas
	LOAD PLAND elaborado	Cierre de CUT OFF para las agente de aduanas	LOAD PLAND elaborado
	Cierre de CUT OFF establecido	Ingresar el Contenedor al Puerto	Cierre de CUT OFF establecido
	Ingreso del contenedor o carga al puerto	Elaboración del Borrador B/L Master.	Ingreso del contenedor o carga al puerto.
	Borrador del B/L Master elaborado.	Radicar BL Master ante la naviera	Borrador del B/L Master elaborado.
	B/L master radicado	Cancelación de Gastos Portuarios	B/L master radicado
	Gastos Portuarios cancelados	Consolidación de carga o llenado de contendor	Gastos Portuarios cancelados
	Carga consolidada	Confirmación del embarque del consolidado	Carga consolidada
Embarque confirmado	Facturación de servicios	Embarque confirmado	
			Servicios facturados

2.3.2.2 Desconsolidación de Mercancías: Realizar los trámites de la desconsolidación de mercancía en el menor tiempo posible, cumpliendo cada uno de los parámetros establecidos en la normatividad aduanera colombiana, enfocado siempre a la satisfacción del cliente.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

Este procedimiento aplica al departamento de operaciones de la empresa Operación Logística Ltda

Proceso	Procedimiento De Desconsolidación	Responsables	Gerente de Operaciones	
Objetivo	Realizar los trámites de la desconsolidación de mercancía en el menor tiempo posible, cumpliendo cada uno de los parámetros establecidos en la normatividad aduanera colombiana, enfocado siempre a la satisfacción del cliente.			
Proceso Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso Cliente
Gestión Comercial Clientes	Requerimientos del los clientes	Apertura de D.O.	D.O. creado	Gestión Comercial Clientes
	D.O. creado	Revisar Documentos.	Documentos revisados	
	Paquetes de radicación listos	Elaboración de paquetes de radicación	Paquetes de radicación listos	
	Información validada con la naviera	Validación de la información con la naviera	Información validada con la naviera	
	Documentos radicados	Radicación de Documentos	Documentos radicados	
	Gastos Portuarios cancelados	Cancelación de Gastos Portuarios	Gastos Portuarios cancelados	
	Carga Desconsolidada	Desconsolidación de mercancías	Mercancía Desconsolidada	
		Facturación de servicios	Servicios facturados	

2.3.3 PROCESOS DE APOYO

Son los procesos que se encargan de suministrar los recursos necesarios para el desarrollo adecuado de los procesos gerenciales y de realización:

2.3.3.1 Procesos de Compras de Productos y Contratación de Servicios: Describe las actividades encaminadas a la adquisición eficaz de materiales o servicios necesarios para la prestación adecuado de los servicio de OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

El objetivo primordial es establecer los métodos que le permitan a la organización adquirir productos que cumplan con las especificaciones de compra establecidos por la empresa

Este procedimiento aplica para la realización de compras críticas

Proceso	Compras y contratación de servicios	Responsables	Gerente de Operaciones	
Objetivo	Adquirir productos de acuerdo a los requisitos previamente especificados que garanticen la prestación adecuada de lo servicios de la empresa			
Proceso Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso Cliente
Procesos de realización	Proveedores críticos.	Selección preliminar de proveedores.	Listados de proveedores críticos	Proceso de Realización
	Listado de Proveedores críticos.	Evaluación de proveedores críticos.	Listado de Proveedores Confiables.	
	Listado de Proveedores confiables.	Seguimiento de proveedores confiables.	Listado de proveedores confiables	
	Orden de servicio	Compras de productos	Compra del servicio	

2.3.3.2 Procesos de Gestión del Talento Humano: Determina las actividades encaminadas a lograr que el personal que labore en la empresa se competente en relación a las funciones del cargo que ocupe.

El objetivo primordial de este proceso es normalizar todas las actividades involucradas en el proceso de la Gestión de Recursos Humanos con el propósito de desarrollar en forma legal y eficiente la contratación del personal idóneo y competente de OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

Este procedimiento aplica a todo el talento humano que hace parte de la empresa

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

Proceso	Gestión del Talento Humano	Responsables	Coordinadora de Recursos Humanos	
Objetivo	Lograr que el personal que afecta la calidad de los productos finales de la empresa sean competentes en la ejecución de sus labores			
Proceso Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso Cliente
Todos los procesos	Requisición de personal.			
	Hojas de vida, Entrevista de trabajo, Evaluación de Competencia	Reclutamiento de la hojas de vida Selección del Candidato	Hojas de vida Contratación	Todos los procesos
	Programa de inducción	Inducción al Trabajo	Acta de Capacitación	
	Resultados de las evaluaciones de competencias y desempeño	Planificación de las capacitaciones	Programa de Capacitación	

2.3.3.3 Proceso Gestión de Seguridad: Describe las forma de proteger la cadena logística de OEPRACIÓN LOGISTICA LTDA., de las organizaciones al margen de la ley.

El objetivo primordial de este proceso es el de proteger la cadena logística de Operación Logística Ltda., de las organizaciones al margen de la ley

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

Proceso	Gestión de la Seguridad	Responsables	Coordinador de Calidad y Seguridad	
Objetivo	Proteger la cadena logística de Operación Logística Ltda. SIA de las organizaciones al margen de la ley.			
Proceso Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Proceso Cliente
Todos los procesos	Requisitos de los estándares BASC	Evaluación de los factores de Riesgos	Cumplimiento de los estándares BASC	Todos los procesos
	Resultados de auditoría	Tratamiento de la no conformidad (Acciones preventivas y correctivas).	Acciones correctivas	
	Manejo de actividades sospechosas	Seguimientos a las acciones preventivas y correctivas.	Acciones preventivas	
	Estados de las acciones preventivas y correctivas	Planificación de la Auditoría interna y revisiones aleatorias de Seguridad.	Cambios del SGCS	
	Documentación del SGCS		Renovación de Certificación BASC por un año	
	Revisión por la dirección			

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

3. MISIÓN

SOMOS UNA EMPRESA DEDICADA A LA PRESTACIÓN OPORTUNA, EFICIENTE Y CONFIABLE DE LOS SERVICIOS DE AGENCIAMIENTO DE CARGA Y ASESORIAS EN TODO LO RELACIONADO CON EL COMERCIO EXTERIOR COLOMBIANO MEDIANTE EL CONCURSO DE UN GRUPO DE PERSONAS IDÓNEAS, MANTENIENDO, DENTRO DE UN MARCO DE RESPETO Y CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN ADUANERA, LA MEJOR RELACIÓN COMERCIAL CON SUS CLIENTES Y PROVEEDORES.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

4. VISION AL 2010

CONSOLIDARNOS COMO UNA DE LAS MEJORES EMPRESAS DE AGENCIAMIENTO DE CARGA Y OPERACIONES COMPLEMENTARIAS DEL COMERCIO EXTERIOR QUE PRESTAN LOS SERVICIOS EN CARTAGENA; CON MIRAS A AMPLIAR LA COBERTURA EN LAS CIUDADES DE BUENAVENTURA, MEDELLÍN Y BOGOTA, BAJO LOS MEJORES ESTÁNDARES DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EFICIENCIA; QUE GARANTICEN EL MEJOR SERVICIO A SUS CLIENTES.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

5. SISTEMA DE GESTION DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC

5.1 ESTRUCTURA EL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC



OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

5.2 POLÍTICA DE SEGURIDAD

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA., por convicción e iniciativa propia y siguiendo los principios éticos, morales y sociales de sus socios, ha decidido implementar y desarrollar un sistema en gestión y control de seguridad, para garantizar y preservar la integridad de los empleados, clientes y proveedores, de igual manera, la de todos los documentos y cargamentos confiado en nuestras operaciones, denunciando ante las autoridades pertinentes toda actividad que afecte el curso normal de la cadena logística del comercio internacional.

CARLOS PEREZ PINEDA
GERENTE GENERAL

5.3 OBJETIVOS DE SEGURIDAD

- Lograr la satisfacción integral del cliente por medio del cumplimiento de los requisitos establecidos (Clientes, legales y de Operación Logística Ltda.).
- Mantener el sistema de gestión de seguridad y propender por el mejoramiento continuo de su eficacia.
- Promover el Mejoramiento Continuo en el desempeño de los empleados que ejecutan los Procesos de Realización, a fin de lograr un nivel de competencia adecuado sobre los perfiles establecidos para cada cargo.
- Lograr que los proveedores que tengan relaciones comerciales sean confiables de acuerdo a los criterios de calidad, disponibilidad, servicios y seguridad.
- Propender por la construcción y mantenimiento de un ambiente de trabajo seguro.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

5.4 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- La alta Dirección de OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA., designó al Coordinador de Calidad y Seguridad como el Representante del Sistema de Gestión de Seguridad, el cual tiene la responsabilidad y autoridad para :
- Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de seguridad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de seguridad y cualquier decisión de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

6. ESTÁNDARES BASC

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
1	REQUISITOS LEGALES		
1.1	La empresa debe estar constituida legalmente y debe disponer de las autorizaciones legales que permitan su operación.	OP-PG-01	GERENTE DE OPEACIONES
1.2	Debe realizarse una verificación de los antecedentes de sus accionistas, de su Junta Directiva, del gerente representantes legales.	ESTUDIOS DE SEGURIDAD AL LOS ASPIRANTES	JUNTA DE SOCIOS
1.3	Debe disponer de un listado de los requisitos legales que le son aplicables a la Empresa para su operación y estos deben encontrar actualizados y disponibles.	OP-PG-01	GERENTE DE OPERACIONES
2	SISTEMA DE GESTIÓN		
2.1	Debe existir un diagnóstico o revisión inicial al estado de la organización que permita medir el avance en la implementación y en el mantenimiento del sistema de Gestión.	FORMATO AUTOEVALUACIÓN EMPRESARIAL	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
2.2	Debe existir una evaluación de riesgos de las instalaciones, personas y operaciones de la compañía, como parte de un proceso de Gestión de Riesgos, que contengan los conceptos de amenazas, vulnerabilidad, probabilidad y severidad. Se utilizará la guía BASC para esta evaluación. La evaluación debe actualizarse anualmente como mínimo.	PROGRAMA DE GESTION DE RIESGOS	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
2.3	La Empresa debe elaborar, publicar y difundir la política de Seguridad que incluya la prevención contra actividades ilícitas (prácticas de narcotráfico, terrorismo y otros.)	OP-MC-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
2.4	Deben determinarse los objetivos de seguridad que garanticen el cumplimiento de la política de seguridad	OP-MC-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
2.5	Deben definirse y documentarse las responsabilidades y autoridades de todo el personal que afecta la seguridad.	OP-MC-01	GERENTE DE OPERACIONES
2.6	La Alta Dirección de la Empresa debe realizar mínimo, una revisión semestral del sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, para asegurarse de su cumplimiento	OP-PG-06	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
2.7	Debe existir un representante de la dirección claramente identificado con autoridad y responsabilidad para asegurar el cumplimiento del sistema de gestión en control y seguridad BASC.	OP-MC-01	GERENTE DE OPERACIONES
2.8	Debe elaborarse un manual de seguridad BASC que describa el cumplimiento de los requerimientos descritos en los Estándares de Seguridad y en los elementos del sistema de gestión en control y seguridad.	OP-MC-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
2.9	Deben realizarse auditorias internas mínimo semestralmente, para establecer que las políticas, procedimientos y demás normas de control y seguridad se estén cumpliendo.	OP-PG-06	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
2.10	Debe disponerse de un equipo de auditores internos, competente en el Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.	COORDINADOR DE SEGURIDAD	COORDINADOR DE SEGURIDAD
2.11	Deben identificarse los procesos que realiza la organización, utilizando la metodología del mapa de procesos.	OP-PG-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
2.12.	Deben caracterizarse los procesos, identificando el nombre del proceso, objetivo, entradas, salidas, indicadores de medición, requisitos a cumplir, documentos a utilizar y responsables del proceso.	OP-MC-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
2.13	Debe documentarse y aplicarse un procedimiento de acción correctiva y preventiva	OP-PG-03	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3	ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL		
	SELECCIÓN		
3.1	Se debe disponer de un procedimiento documentado que incluya los requisitos del proceso de selección de personal propio y/o subcontratado.	OP-PA-01	COORDINADOR DE GESTION HUMANA
3.2	Debe Identificarse las posiciones críticas que afecten a la seguridad	PROGRAMA DE GESTION DE RIESGOS	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.3	Debe realizarse un estudio de seguridad que incluya verificación de antecedentes del personal que ocupe posiciones críticas.	ESTUDIOS DE SEGURIDAD	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.4	Debe disponerse de los documentos que acrediten empleos anteriores, referencias y antecedentes y estos deben ser verificados.	HOJA DE VIDA	COORDINADOR DE GESTION HUMANA
3.5	Debe visitarse el domicilio del personal destinado a áreas críticas, dejando evidencias documentadas.	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
	CONTRATACIÓN		
3.6	Debe proporcionarse Inducción y entrenamiento sobre las políticas y procedimientos de seguridad, riesgos presentes en su trabajo y cuales serían las consecuencias de no cumplir las normas y procedimientos de seguridad.	OP-PA-01	COORDINADOR DE GESTION HUMANA
3.7	Deben realizarse y mantenerse actualizados, registros de afiliación a instituciones de seguridad social y demás registros legales de orden laboral.	HOJA DE VIDA	COORDINADOR DE GESTION HUMANA
3.8	Debe suministrarse al personal, un carné de identificación, el cual debe portarse en lugar visible, cumpliendo con los estándares de seguridad industrial, que tenga fotografía reciente, numero de identificación y fecha de vigencia.	CARNET DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONAL	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA		MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC			
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:	

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
3.9	Deben existir procedimientos documentados para la recuperación, reposición y anulación del carné de identificación.	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
MANTENIMIENTO Y CAPACITACIÓN			
3.10	<i>Debe 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.</i>	N/A	
3.11	Periódicamente debe realizarse actividades de sensibilización y capacitación sobre el sistema de gestión en control y seguridad	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.12	El personal con funciones y responsabilidades de seguridad debe recibir entrenamiento permanente sobre: Mantenimiento de la integridad de la carga, accesos no autorizados, fraudes en documentos y sistemas de información, prácticas anticontrabando y antiterrorista.	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.13	El personal que participa en el proceso de despacho o recibo de la carga debe estar capacitado en técnicas de inspección y verificación de pallets y contenedores, y camiones de carga.	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.14	El personal de áreas críticas debe estar capacitado para atender emergencias que puedan presentarse con el manejo de la carga, especialmente con sustancias peligrosas y/o precursoras, sustancias corrosivas, explosivas, químicas, etc.	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.15	Todos los empleados deben conocer los procedimientos utilizados por la empresa para identificar e informar sobre incidentes sospechosos.	OP-PA-06	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
3.16	Se debe contar con un programa de incentivos que permita la cooperación de los empleados para reportar de actividades sub-estándar, que atenten contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones internas o consumo de drogas ilícitas.	Se cuenta con un fondo de empleados el cual esta conformado por la mayoría de los empleados de la empresa.	
3.17	El personal debe estar capacitado y entrenado respecto a la seguridad dispuesta para preservar los sistemas de información.	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.18	Se debe contar con un programa de concientización sobre consumo de alcohol y drogas, que incluya avisos visibles y material de lectura.	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.19	Se debe visitar el domicilio del personal destinado a áreas críticas, mínimo cada dos años.	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.20	Se deben actualizar los datos básicos de los empleados, mínimo una vez al año.	OP-PA-01	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
3.21	Se debe disponer de un archivo fotográfico actualizado del personal e incluir un registro de huellas dactilares y firma, conforme a la legislación local	HOJA DE VIDA	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4	SISTEMA DE SEGURIDAD		
4.1	La Empresa debe tener un Jefe o responsable de la seguridad, con funciones debidamente documentadas.	OP-MC-01	GERENTE DE OPERACIONES
4.2	Debe disponerse de un plano con la ubicación de las áreas sensibles de la instalación	PLANOS DE LAS INSTALACIONES FÍSICAS	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
4.3	La seguridad perimetral de las instalaciones debe impedir el acceso no autorizado y debe ser inspeccionada como mínimo una vez al mes. Se debe observar el cumplimiento de los parámetros descritos en la guía "inspección de barreras perimétricas BASC".	Las instalaciones de la empresa cuentan con barreras perimetrales que impiden el acceso del personal no autorizados.	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.4	En áreas críticas, debe disponerse de sistemas de alarmas, dispositivos de detección de intrusos y de revisión de personas, equipajes y cargas y equipos de vigilancia, monitoreados y controlados permanentemente.	La empresa cuenta con un CCTV y un sistema de alarma electrónica que impiden el acceso de personal no autorizados a las áreas críticas.	GERENTE DE OPERACIONES
4.5	La iluminación exterior, interior y en parqueaderos de las instalaciones, debe permitir la visibilidad del equipo de seguridad y las labores de vigilancia de todas las áreas. Esta debe ser inspeccionada mensualmente.	Las instalaciones de la empresa cuenta con un sistema de iluminación eficiente dentro y fuera de la empresa, la cual facilita la visibilidad de los equipos de seguridad y la vigilancia en todas las áreas.	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.6	Se debe contar con sistemas de iluminación de emergencia para áreas críticas.	La empresa cuenta con una planta eléctrica.	GERENTE DE OPERACIONES
4.7	Todas las puertas internas / externas de áreas críticas deben ser controladas, al igual que ventanas externas.	Las instalaciones de la empresa cuentan con barreras perimetrales que impiden el acceso del personal no autorizado, de igual forma todas las puertas y candados están controlados.	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.8	Deben existir candados, chapas u otros sistemas de seguridad para accesos externos, ventanas y puertas (tener en cuenta criterios de seguridad industrial). Las llaves, candados y cerraduras deben estar controladas.		

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
4.9	<i>Debe llevarse un registro de los vehículos que ingresan y salen de las instalaciones.</i>	N / A	
4.10	<i>Debe inspeccionarse los vehículos al ingresar y salir de las áreas críticas.</i>		
4.11	Debe disponerse de un procedimiento para el control de acceso adecuado, de empleados, contratistas y visitantes, elaborando y conservando registros de las personas que ingresaron a las instalaciones, donde estuvieron, a quien visitaron, a que hora ingresaron y salieron de las mismas.	ASC-PA-07	RECEPCIONISTA
4.12	Todo el personal que ingresa a la instalación debe tener a la vista una identificación. Debe realizarse una verificación de la identificación de la persona que ingresa.	CARNET DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONAL	COORDINADO DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.13	El control de acceso a las instalaciones debe prever la supresión rápida y completa de la identificación otorgada por la empresa a un empleado en caso de caducidad, así como la supresión de acceso a los locales y sistemas de información.	OP-PA-07	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.14	<i>Los parqueaderos para vehículos de empleados y visitantes deben estar controlados y aislados de las áreas de empaque, almacenamiento, embalaje o cargue de mercancías.</i>	N / A	
4.15	Las áreas restringidas deben ser señalizadas y controladas, conforme a la evaluación de riesgos de las instalaciones y procesos.	SEÑALIZACIÓN DE OFICINAS	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.16	<i>Debe existir un área adecuada, que prevenga el acceso no autorizado a contenedores llenos y vacíos, carga y vehículos cargados.</i>	N / A	
4.17	<i>Las áreas de lockers de empleados deben estar controladas y separadas de las áreas de almacenamiento u operación de carga.</i>		
4.18	Se debe controlar el suministro (entrega y devolución) de uniformes de trabajo de la empresa	ACTA DE ENTREGAS DE DOTACIONES	COORDINADOR DE GESTION HUMANA

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

No	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
4.19	La Empresa debe tener un servicio de seguridad propio o contratado con una empresa competente.	SISTEMA DE SEGURIDAD ELECTRÓNICO	GERENTE DE OPERACIONES
4.20	Se deben realizar mínimo una vez por mes, inspecciones aleatoria (no anunciadas) de seguridad a instalaciones físicas y procesos, y dejar el registro escrito de las mismas.	OP-PA-09	COORDINADOR DE CALIDAD SEGURIDAD
4.21	Se debe disponer de sistemas adecuados que permitan la comunicación con los supervisores y encargados de seguridad y con las autoridades nacionales y extranjeras.	Contar con un AVANTEl con conexión a la policía	GERENTE DE OPERACIONES
4.22	Se debe garantizar una acción de respuesta oportuna y disponible por parte del personal de Seguridad durante 24 horas al día.		GERENTE DE OPERACIONES
4.23	Se debe tener procedimientos y dispositivos de alerta para la evacuación en caso de amenaza o falla en las medidas de protección.		COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.24	Se deben tener programas para inspeccionar, probar, ajustar y mantener los equipos de protección, que incluya periodicidad de realización y registro de los mismos.	OP-PA-04 OP-PA-05	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.25	Se debe identificar los lugares de ubicación de los dispositivos de alerta y elaborar los procedimientos, instructivos y directrices para prueba, activación, desactivación y reactivación y para limitar falsas alertas.		COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.26	Se debe disponer de un programa de implementación del sistema de CCTV para la vigilancia perimetral de las instalaciones y para las áreas críticas.	C.C.T.V	GERENTE DE OPERACIONES
4.27	Deben documentarse y aplicarse procedimientos de contingencia y emergencia para el caso de amenazas comprobadas o fallos en las medidas de protección	OP-PA-04 OP-PA-05	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
4.28	Deben documentarse y aplicarse procedimientos para la realización de		COORDINADOR DE CALIDAD Y

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

	ejercicios prácticos y simulacros de los planes de protección y de procedimientos de contingencia y emergencia		SEGURIDAD
5	LOGÍSTICA DE RECIBO Y DESPACHO DE CARGA		
5.1	<i>Se debe tener un sistema que permita mantener trazabilidad sobre los movimientos de las cargas de importación y exportación.</i>	N / A	
5.2	<i>Se debe contar con los medios y sistemas que permitan segregación y control de las áreas de almacenamiento y las operaciones con productos de exportación, operaciones de embarque y desembarque de carga y/o personas.</i>		
5.3	<i>Las mercancías en su unidad de empaque deben ser identificadas, marcadas, pesadas y contadas.</i>		
5.4	Se debe asegurar la correcta información en el manifiesto de carga (completa, legible, exacta), que incluya una descripción exacta y completa de la carga. Así mismo, se debe asegurar el envío de la información a tiempo a las autoridades nacionales y extranjeras.	OP-PR-01 OP-PR-02	COORDINADOR DE CONSOLIDACIÓN
5.5	<i>El personal de las áreas de despacho, debe estar identificado con uniformes o distintivos que los diferencien de los demás empleados.</i>	N / A	
5.6	<i>Los contenedores y su modo de transporte deben ser revisados al ser recibidos en cada uno de los puntos de transferencia de responsabilidad y se debe dejar evidencia de esa revisión, aplicando las listas de verificación emitidas por WBO.</i>		
5.7	Los criterios para establecer cuando un contenedor y/o la unidad de transporte no son aptos, deben estar definidos por escrito.	OP-PA-10	COORDINADOR DE PUERTOS
5.8	<i>Deben existir controles y registros de peso de los vehículos de carga.</i>	NA	
5.9	Debe existir un procedimiento escrito para detectar, reportar e investigar faltantes o sobrantes de carga.	OP-PR-04	COORDINADOR DE DECONSOLIDADO

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA		MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC			
CODIGO: OP-MC-01		EDICIÓN: 001	FECHA:

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
5.10	<i>Durante los desplazamientos del contenedor o del camión, se deben utilizar sellos y/o precintos de seguridad; y hacer seguimiento y registro del tiempo de duración de estos desplazamientos.</i>		NA
5.11	Debe existir un procedimiento documentado de control (instalación, cambio, trazabilidad, registro y verificación) sobre los sellos o precintos de seguridad.	OP-PR-03	COORDINADOR DE PUERTOS
5.12	El almacenamiento de los sellos y precintos debe realizarse en lugares seguros y bajo llave y su entrega y uso debe ser controlado por personal designado para ello. Los sellos no deben ser usados en estricto orden de numeración.	OP-PR-03	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
5.13	Se debe utilizar sellos de alta seguridad en los contenedores de exportación. (NORMA ISO/PAS 17712).	SELLOS DE SEGURIDAD	GERENTE DE OPERACIONES
5.14	Los contenedores o camiones deben sellarse o precintarse tan pronto termina la operación de cargue y antes de abandonar el muelle de carga.	OP-PR-03	COORDINADOR DE PUERTOS
5.15	Deben verificarse los sellos o precintos de seguridad utilizados, frente a los documentos del despacho, tanto al momento del despacho como a su recibo en cada uno de los puntos de transferencia de la carga.	OP-PR-01	COORDINADOR DE PUERTOS.
5.16	Se debe identificar y registrar el nombre y firma de todas las personas que participan en el despacho o recibo de un contenedor o camión de carga.	OP-PR-01	COORDINADOR DE PUERTOS
		OP-PR-02	
5.17	El proceso de cargue y-o embalaje, despacho y recibo de la carga debe tener personal encargado de cumplir funciones de seguridad.	OP-PR-01	COORDINADOR DE PUERTOS
		OP-PR-02	
5.18	Se debe disponer de control fotográfico y/o filmico durante el proceso de cargue y-o embalaje de la mercancía.	ARCHIVO FOTOGRAFICOS DE LAS OPERACIONES	RESPONSABLES DE CUENTAS

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
5.19	<i>El transportista debe reportar la entrega de la carga en destino.</i>	N / A	
5.20	<i>Debe existir un área o procedimiento especial de seguridad para el almacenamiento de mercancía valiosa y/o peligrosa.</i>		
5.21	<i>Las reparaciones realizadas a las unidades de transporte (contenedores, camiones) deben ser registradas.</i>		
5.22	<i>Debe disponerse de un registro actualizado de los movimientos realizados por los equipos que movilizan las unidades de transporte al interior de las instalaciones.</i>		
5.23	<i>Deben existir sistemas que permitan la verificación de equipajes y efectos personales; adicionalmente de un proceso de control sobre estos.</i>		
5.24	<i>Se debe tener una lista completa de los pasajeros internacionales, la tripulación y la carga.</i>		
6	CONTROL DE MATERIAS PRIMAS Y MATERIAL DE EMPAQUE		
6.1	<i>El material de empaque de exportación debe observar diferencias al del producto nacional y este debe estar controlado.</i>	N / A	
6.2	<i>El material de empaque y embalaje debe ser revisado antes de su uso .</i>		
6.3	<i>Si utiliza sustancias precursoras para la fabricación de los productos, estas deben estar controladas conforme a las regulaciones legales.</i>		
6.4	<i>Se debe disponer de un procedimiento documentado para el manejo y control del material de empaque -Cintas adhesivas / corrugados</i>		

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
7	CONTROL DE DOCUMENTOS Y DE LA INFORMACIÓN		
7.1	Debe disponerse de un procedimiento documentado de control de documentos, que incluyan listados maestros de documentos y de registros.	OP-PG-01 OP-PG-02	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
7.2	Deben existir procedimientos sobre entrega y archivo de la información	OP-PR-05	COORDINADOR DE DESCONSOLIDADO COORDINADOR DE CONSOLIDADO
7.3	La Empresa debe disponer de un lugar adecuado y seguro para el archivo de los documentos.	ARCHIVO DE LA EMPRESA	AUXILIAR GENERAL
7.4	<i>Deben emplearse procedimientos que aseguren que toda la información y documentos utilizados en el proceso de despacho y recibo de carga (tanto manuales como electrónicos), sean legibles, oportunos, adecuados y protegidos contra alteración, pérdida o introducción de información errónea.</i>	N/A	
7.5	Debe existir una política de firmas y sellos que autoricen los diferentes procesos.	OP-PA-08	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
7.6	Se debe mantener la información exacta recibida sobre la carga, que incluya como mínimo: Quien envió y quien recibe, sus nombres y direcciones; segundas y terceras personas a quienes se debe notificar; descripción, peso, cantidad, unidad de medida.	CARPETA DE DO	COORDINADOR DE DESCONSOLIDADO COORDINADOR DE CONSOLIDADO
7.7	Los sistemas de información deben tener las seguridades necesarias para evitar su utilización no autorizada, observando como mínimo los parámetros establecidos en la guía que para el efecto publica WBO.	CLAVES DE ACCESO	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA		MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC			
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:	

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
7.8	Debe disponerse de respaldo de la información sensitiva de la organización y este debe ser controlado y protegido.	CLAVES DE ACCESO	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
7.9	Se debe observar el cumplimiento de las disposiciones y normas relativas a proteger la propiedad intelectual.	La empresa cuenta con todas las licencias y permisos necesarios para la utilización de los software para la realización de los trabajos	GERENCIA DE OPERACIONES.
8	SELECCIÓN DE CLIENTES Y PROVEEDORES		
	CLIENTES		
8.1	Debe existir un proceso documentado para la selección de clientes	OP-PG-05	GERENCIA DE OPERACIONES
8.2	Debe disponerse de la información documentada necesaria de sus clientes, en la cual se evidencie la existencia y legalidad de los mismos.	AZ DE MANDATOS	COORDINADOR DE DESCONSOLIDADO COORDINADOR DE CONSOLIDADO
	PROVEEDORES		
8.3	Debe existir un proceso documentado para la selección de proveedores	OP-PA-02	GERENCIA DE OPERACIONES
8.4	<i>Sus proveedores de servicios asociados a la cadena logística están calificados como Operador Económico Autorizado (WCO - FOS) (Aplica si el país a suscrito el acuerdo con WCO)</i>	N / A	
8.5	Debe practicarse una visita a las instalaciones de los proveedores y dejar la evidencia respectiva.	ACTA DE VISITA A PROVEEDORES	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
8.6	Deben solicitarse los documentos necesarios a los proveedores vinculados a la operación de la cadena logística con el objeto de verificar sus antecedentes.	OP-PA-02	GERENTE DE OPERACIONES

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

No.	ESTÁNDAR	REGISTRO	RESPONSABLES
8.7	Se deben establecer por escrito todos los acuerdos o responsabilidades que se han pactado con sus proveedores, sobre el cumplimiento de estándares de seguridad.	ACTA DE VISITAS A PROVEEDORES	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD
9	ALIANZAS ESTRATÉGICAS DE SEGURIDAD		
9.1	Deben establecerse alianzas (acuerdos) en materia de seguridad, con autoridades locales, gremios u otras instituciones que puedan ayudar a mejorar la seguridad de las operaciones de comercio internacional.	BASC – CARTAGENA FRENTE DE SEGURIDAD EMPRESARIAL DE BOLIVAR FENALCO	GERENTE DE OPERACIONES
9.2	<i>Esta calificado como Operador Económico Autorizado (WCO- FOS) (Aplica si el país a suscrito el acuerdo con WCO)</i>	N / A	
10	REPORTE DE OPERACIONES Y ACTIVIDADES SOSPECHOSAS		
10.1	Debe disponerse de un procedimiento de reporte de actividades sub-estándar (a directivos y supervisores de la empresa y a autoridades nacionales y extranjeras), que atenten contra la seguridad, que sean sospechosas o que muestren señales de conspiraciones internas o consumo de drogas ilícitas.	OP-PA-06	GERENTE DE OPERACIONES
10.2	Se debe disponer de una relación de representantes de la autoridad, incluyendo números telefónicos u otros medios de comunicación a los cuales reportar oportunamente	OP-PA-04 OP-PA-05	COORDINADOR DE CALIDAD Y SEGURIDAD

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

7. INDICADORES DE GESTION DE RIESGOS

Objetivo	Lograr la satisfacción integral del cliente por medio del cumplimiento de los requisitos establecidos (Clientes, legales y de OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA).		
Proceso	Gestión Comercial		
Responsable	Gerente de Operaciones		
Indicadores de Gestión			
Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Satisfacción del cliente	(Encuestas aprobadas / Total de encuestas)* 100	X ≥ 90 %	Semestral

Objetivo	Implementar el sistema de gestión de la seguridad y propender por el mejoramiento continuo de su eficacia		
Proceso	Gestión de la seguridad		
Responsable	Coordinar de Calidad y Seguridad		
Indicadores de Gestión			
Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Control de Acciones Preventivas y Correctivas	No acciones correctivas y preventivas cerradas satisfactoriamente / No acciones correctivas y preventivas registrada	X ≥ 80%	Semestral

Objetivo	Implementar el sistema de gestión de la seguridad y propender por el mejoramiento continuo de su eficacia		
Proceso	Gestión de la seguridad Revisión por la Dirección		
Responsable	Coordinar de Calidad y Seguridad Gerente de Operaciones		
Indicadores de Gestión			
Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Cumplimiento de los objetivo de seguridad	(Objetivos cumplidos /Objetivos establecidos) * 100	X ≥ 80 %	Semestral
Cumplimiento de los indicadores de gestión	(Indicadores alcanzados/ indicadores establecidos)* 100	X ≥ 80 %	Semestral
Revisión por la dirección	No. revisiones desarrolladas / No. de revisiones programadas	X =100 %	Anual

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

Objetivo	Promover el Mejoramiento Continuo en el desempeño de los empleados que ejecutan los Procesos de Realización, a fin de lograr un nivel de competencia adecuado sobre los perfiles establecidos para cada cargo		
Proceso	Gestión del Talento Humano		
Responsable	Coordinador de Gestión Humana		
Indicadores de Gestión			
Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
% de capacitación	Capacitaciones Realizadas/ Capacitaciones Programadas	X ≥ 90%	Semestral

Objetivo	Lograr que los proveedores que tengan relaciones comercial sean confiables de acuerdo a los criterios de calidad, disponibilidad, servicios y seguridad		
Proceso	Compras y Contratación de Servicios		
Responsable	Gerente de Operaciones		
Indicadores de Gestión			
Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Evaluación de Proveedores	No. de proveedores aprobados después del seguimientos / No. proveedores reevaluado	X ≥ 90 %	Semestral

Objetivo	Propender por la construcción y mantenimiento de un ambiente de trabajo seguro		
Proceso	Gestión de la Seguridad		
Responsable	Coordinador de Calidad y Seguridad		
Indicadores de Gestión			
Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Cumplimiento de los estándares BASC	% de Cumplimiento de los estándares BASC	X ≥ 98 %	Semestral

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC		
CODIGO: OP-MC-01	EDICIÓN: 001	FECHA:

8. TABLA DE MEJORA

EDICION	MEJORA	FECHA
001	Elaboración y aprobación del documento	

Reviso:	Aprobó:
Coordinador de Calidad y Seguridad	Gerente de Operaciones
Firma:	Firma:

OPERACIÓN LOGÍSTICA LTDA.