



**Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**INGENIERA EN COMERCIO EXTERIOR**

**TEMA**

**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO EN LA  
EMPRESA TRANSCONLOGISTICS CIA. LTDA., PARA LA  
CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y  
SEGURIDAD (BASC).**

**TUTOR**

**WALTER JAVIER DÍAZ SANTACRUZ**

**AUTOR**

**ALISON CRISTINA VELIZ MAIZANCHE**

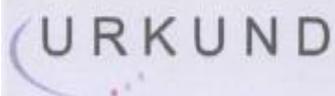
**GUAYAQUIL**

**2019**

<b>REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>	
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b>	
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	
MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO EN LA EMPRESA TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA., PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).	
<b>AUTOR/ES:</b>	<b>REVISORES O TUTORES:</b>
ALISON CRISTINA VELIZ MAIZANCHE	WALTER JAVIER DÍAZ SANTACRUZ
<b>INSTITUCIÓN:</b>	<b>GRADO OBTENIDO:</b>
UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL	INGENIERA EN COMERCIO EXTERIOR
<b>FACULTAD:</b>	<b>CARRERA:</b>
ADMINISTRACIÓN	COMERCIO EXTERIOR
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	<b>N. DE PAGS:</b>
2019	117
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	
EDUCACIÓN COMERCIAL Y ADMINISTRACIÓN.	
<b>PALABRAS CLAVE:</b>	
MANUAL, PROCESO, SEGURIDAD, TRANSPORTE.	
<b>RESUMEN:</b>	
<p>Actualmente para los operadores logísticos es fundamental la seguridad de la mercadería especialmente en el momento de sus traslado interno en el país debido que Ecuador se encuentra considerado como país de tránsito de narcotráfico, esto proporciona una constante preocupación para las autoridades competentes y principalmente para los operadores de comercio exterior debido que la contaminación de la mercadería en el momento de su transporte intento provoca que se cuestione el origen de la carga y por consiguiente la empresa se ve involucrada en actividades ilícitas. A través de la investigación presente se busca exponer el sector con mayor vulnerabilidad para la</p>	

<p>contaminación de la carga y tomar medidas de control para reducir los factores de riesgo que afecten las condiciones óptimas de las mercancías, para lograr esto existen las normas y estándares BASC donde se establecen y determinan ciertos estatutos que promueven un comercio internacional seguro optimizando las medidas de seguridad de los operadores logísticos. Mediante la propuesta expuesta se pretende especificar el proceso completo y los requisitos exigibles por la World BASC Organization para la certificación de un sistema de gestión en control y seguridad BASC e incentivar a la empresa TRANCONLOGISTICS CÍA. LTDA., a obtener dicha certificación lo cual le brindara mayor prestigio y competitividad frente a sus clientes a nivel nacional e internacional y por consiguiente aumentar su posicionamiento en el mercado laboral de comercio exterior.</p>		
<b>N. DE REGISTRO (EN BASE DE DATOS):</b>	<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (TESIS EN LA WEB):</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<b>SI</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>  VELIZ MAIZANCHE ALISON CRISTINA	<b>TELÉFONO:</b>  0967749170	<b>E-MAIL:</b> ally_veliz@hotmail.com
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	<p>DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN PhD RAFAEL ITURRALDE SOLÓRZANO <b>TELÉFONO:</b> 2596500 <b>EXT.</b> 201</p> <p>DIRECTORA DE LA CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR MGS. BETTY ADELAIDA AGUILAR ECHEVERRÍA <b>TELÉFONO:</b> 2596500 <b>EXT.</b> 264 <b>E-MAIL:</b> <a href="mailto:baguilare@ulvr.edu.ec">baguilare@ulvr.edu.ec</a></p>	

## CERTIFICADO DE SIMILITUDES



### Urkund Analysis Result

Analysed Document:       TESIS\_ALISON\_VELIZ.docx (D46800119)  
Submitted:                 1/15/2019 1:34:00 AM  
Submitted By:             wdiazs@ulvr.edu.ec  
Significance:              2 %

#### Sources included in the report:

CAPITULO I y II Unkurd.docx (D15312154)  
TESISUniversidad Santa María.docx (D31379529)  
TESIS BASC 22 dic 2015 consuelo revisar.docx (D17559549)  
Tesis Lorena Pinzon Vargas - Tema Evaluación de la aplicación del sistema BASC al Consorcio Villacreses & Pinzón S.A. año 2017.docx (D40704570)  
TESIS BIANKA urkund.doc (D15125509)  
<http://www.comercioyaduanas.com.mx/comercioexterior/comercioexterioraduanas/113-que-es-comercio-internacional>  
<http://evelincaballerovalgas.blogspot.com/2010/05/operadores-logisticos.html>  
<https://gerens.pe/blog/gestion-riesgo-que-por-que-como/>  
<http://www.lista-clinton.com/que-es-el-sistema-de-gestion-en-control-y-seguridad-basc/>  
<https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>

#### Instances where selected sources appear:

29

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES**

Los/as estudiantes/egresados/as ALISON CRISTINA VELIZ MAIZANCHE, declaró (amos) bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente a los/as suscritos/as y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos nuestros derechos patrimoniales y de titularidad a la UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL, según lo establece la normativa vigente.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar un MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO EN LA EMPRESA TRANSCONLOGISTICS CIA. LTDA., PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Autor(es)

Firma:  \_\_\_\_\_

ALISON CRISTINA VELIZ MAIZANCHE

C.I. 0942013657

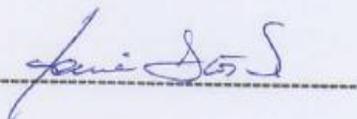
## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor(a) del Proyecto de Investigación MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO EN LA EMPRESA TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA., PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC), designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad LAICA VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: "MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO EN LA EMPRESA TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA., PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC)", presentado por la estudiante **VELIZ MAIZANCHE ALISON CRISTINA** como requisito previo, para optar al Título de INGENIERA EN COMERCIO EXTERIOR, encontrándose apto para su sustentación

Firma: \_\_\_\_\_



Mgs. JAVIER DÍAZ SANTACRUZ

C.I. 0920681665

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme sabiduría, paciencia y perseverancia para culminar este camino.

A mi madre por enseñarme el valor de las cosas. Por enfocarme siempre a tener objetivos y a trabajar duro para conseguirlos.

A mis tías, porque cada una de ellas aportó con su cariño y sus consejos en mi vida.

Agradezco a quien comenzó conmigo este camino llamado Comercio Exterior, por compartirme sus conocimientos, su apoyo, su tiempo y su paciencia.

A quien encontré en el recorrido, por confiar en mí y ser parte importante de este proceso.

Y a todos quienes fueron parte de este sendero, a los que siguen conmigo y a los que tomaron sus propias direcciones.

Simplemente, GRACIAS.

## **DEDICATORIA**

A ti, mi guerrera y ejemplo de lucha diaria...

A ti, ángel guardián que en mi corazón siempre vivirás...

Agradezco a Uds., por el amor, el respeto y los principios que sembraron en mi mente en la infancia...

He aquí su cosecha.

**JOSE VIDAL VELIZ PRADO & MARIA DEL ROSARIO DIAZ YUGLA**

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1    DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1    TEMA.....	2
1.2    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.3    FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.4    SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.5    OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.5.1  OBJETIVO GENERAL.....	3
1.5.2  OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.6    JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.7    DELIMITACIÓN O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.8    HIPÓTESIS.....	6
1.9    VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.9.1  VARIABLE DEPENDIENTE.....	6
1.9.2  VARIABLE INDEPENDIENTE.....	6
CAPÍTULO II.....	7
2    MARCO TEÓRICO.....	7
2.1    MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	7
2.1.1  WORLD BASC ORGANIZATION (WBO).....	7
2.1.2  ANTECEDENTES.....	7
2.1.3  BASC (BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE).....	8
2.1.4  OBJETIVOS BASC.....	8
2.1.5  MISIÓN BASC.....	8
2.1.6  VISIÓN BASC.....	9
2.1.7  ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	9
2.1.8  PAISES MIEMBROS – CAPÍTULOS BASC.....	10
2.1.9  BASC EN ECUADOR.....	10
2.1.10  AFILIACIÓN.....	10
2.1.11  CERTIFICACIÓN BASC.....	13
2.1.12  AUDITORÍAS.....	14
2.1.13  BENEFICIOS.....	15
2.1.14  SECTORES PARTICIPANTES DE WBO.....	15
2.1.15  LOGÍSTICA INTERNACIONAL.....	16
2.1.16  CADENA LOGÍSTICA.....	17
2.1.17  OPERADORES LOGÍSTICOS.....	17
2.1.18  TRANSPORTE INTERNO.....	18
2.1.19  ANTECEDENTES DE TRANSCONLOGISTICS CÍA LTDA.....	18
2.1.20  MISIÓN.....	18

2.1.21	VISIÓN .....	19
2.1.22	ORGANIGRAMA .....	19
2.1.23	MANUAL DE PROCESOS .....	20
2.1.24	MODELO DEL MANUAL DE PROCESOS .....	20
2.1.25	FLUJOGRAMA DE PROCESOS.....	21
2.2	MARCO CONCEPTUAL .....	22
2.2.1	BASC .....	22
2.2.2	COMERCIO INTERNACIONAL .....	22
2.2.3	LOGÍSTICA.....	22
2.2.4	OPERADOR LOGÍSTICO .....	22
2.2.5	MONITOREO.....	22
2.2.6	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	23
2.2.7	FLUJOGRAMA .....	23
2.2.8	ASOCIADO DE NEGOCIO .....	23
2.2.9	CARGA CONSOLIDADA.....	23
2.2.10	EVALUACIÓN DEL RIESGO.....	24
2.2.11	GESTIÓN DEL RIESGO.....	24
2.2.12	NO CONFORMIDAD .....	24
2.2.13	TRAZABILIDAD .....	24
2.2.14	SGCS.....	24
2.2.15	PRECINTOS .....	24
2.3	MARCO LEGAL .....	25
CAPÍTULO III .....		27
3	MARCO METODOLÓGICO .....	27
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN:.....	27
3.2	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: .....	27
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	28
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA: .....	28
3.5	ENTREVISTA .....	29
CAPÍTULO IV .....		32
4	DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	32
4.1	MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO EN LA EMPRESA TRANSCONLOGISTICS CIA. LTDA., PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).....	32
5	CONCLUSIONES.....	94
6	RECOMENDACIONES .....	95
7	BIBLIOGRAFÍA.....	96
8	ANEXOS.....	98

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Técnica e Instrumento .....	28
<b>Tabla 2.</b> Responsables del Proceso .....	35
<b>Tabla 3.</b> Matriz de Competencias .....	44
<b>Tabla 4.</b> Matriz De Delegación De Autoridad De Los Procesos.....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura:</b> Procesos de las actividades de comercio internacional.....	17
---	----

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Estructura Organizacional WBO.....	9
<b>Gráfico 2:</b> Sectores participantes de WBO.....	16
<b>Gráfico 3:</b> Organigrama de TransconLogistics Cía. Ltda.....	19
<b>Gráfico 4:</b> Mapa de procesos de la empresa TransconLogistics. Cía. Ltda.....	39
<b>Gráfico 5:</b> Procedimiento de Gestión de Riesgo.....	42
<b>Gráfico 6:</b> Procedimiento de Aspectos Legales.....	43
<b>Gráfico 7:</b> Procedimiento Control de documentos.....	49
<b>Gráfico 8:</b> Procedimiento de Preparación y Respuesta a Eventos Críticos.....	53
<b>Gráfico 9:</b> Procedimiento de Seguimiento y medición.....	54
<b>Gráfico 10:</b> Procedimiento de Auditorías internas.....	55
<b>Gráfico 11:</b> Procedimiento de Control de registros.....	55
<b>Gráfico 12:</b> Procedimiento de Acciones Correctivas.....	57
<b>Gráfico 13:</b> Procedimiento de Revisión Gerencial.....	58
<b>Gráfico 14:</b> Procedimiento de Asociados de Negocios.....	59
<b>Gráfico 15:</b> Procedimiento de Inspección de Vehículo.....	61
<b>Gráfico 16:</b> Procedimiento de Inspección de Contenedor y Furgón.....	62
<b>Gráfico 17:</b> Procedimiento de Seguimiento y Supervisión de Vehículos. ....	63
<b>Gráfico 18:</b> Procedimiento de Sellos de Contenedor y Furgón.....	64
<b>Gráfico 19:</b> Procedimiento de Control de Empleados.....	65
<b>Gráfico 20:</b> Procedimiento de Visitantes/Vendedores/Proveedores.....	66
<b>Gráfico 21:</b> Procedimiento de Verificación de correos y correspondencia.....	67
<b>Gráfico 22:</b> Procedimiento de Identificación y retiro de personas no autorizadas.....	68
<b>Gráfico 23:</b> Procedimiento de Control de entradas y salidas.....	69
<b>Gráfico 24:</b> Procedimiento de Control de Inspección de vehículos y conductores.....	69

<b>Gráfico 25:</b> Procedimiento de Control de Inspección y definir cuando un contenedor no es apto.....	70
<b>Gráfico 26:</b> Procedimiento de Verificación Preliminar El Empleo.....	71
<b>Gráfico 27:</b> Procedimiento de Control de Verificación y Mantenimiento del personal después de la contratación.....	72
<b>Gráfico 28:</b> Procedimiento de terminación de Empleo.....	73
<b>Gráfico 29:</b> Procedimiento de Control de manejo y Procedimientos para la documentación e información.....	74
<b>Gráfico 30:</b> Procedimiento de Control de entrega y recepción de carga y contenedores.....	75
<b>Gráfico 31:</b> Procedimiento de Control de discrepancia de la carga.....	76
<b>Gráfico 32:</b> Procedimiento de Control de seguridad del perímetro.....	77
<b>Gráfico 33:</b> Procedimiento de Control de puertas y casetas.....	78
<b>Gráfico 34:</b> Procedimiento de Control de entradas y salidas.....	78
<b>Gráfico 35:</b> Procedimiento de Estructura del edificio.....	79
<b>Gráfico 36:</b> Procedimiento de Control de cerraduras y llaves.....	79
<b>Gráfico 37:</b> Procedimiento de Sistemas de iluminación.....	80
<b>Gráfico 38:</b> Procedimiento de Sistemas de Alarmas y Videocámaras.....	81
<b>Gráfico 39:</b> Procedimiento Otros criterios de seguridad.....	82
<b>Gráfico 40:</b> Procedimiento Control de Contraseña.....	83
<b>Gráfico 41:</b> Procedimiento Control de la Documentación y de la Información.....	84
<b>Gráfico 42:</b> Procedimiento para Instalar y Mantener Antivirus y Anti-espía.....	85
<b>Gráfico 43:</b> Procedimiento de activación y desactivación.....	86
<b>Gráfico 44:</b> Procedimiento de Sistema de capacitación y concienciación sobre amenazas.....	86
<b>Gráfico 45:</b> Flujograma de Requisitos del Sistema de Gestión de Control y Seguridad.....	92

## INTRODUCCIÓN

Una de las amenazas que ha enfrentado el Ecuador, consecuente de la cercanía con Colombia y Perú, es el tránsito de drogas por diferentes formas, debido a esto es definido como un país de tránsito de narcotráfico, lo cual afecta al proceso logístico por completo que se ejecuta en el Ecuador especialmente el tránsito terrestre que se da en el país tanto en las zonas fronterizas como de manera interna del mismo.

Todo esto ha hecho que los proveedores, exportadores y transportistas tanto internos como externos empiecen a tomar medidas de seguridad en los diferentes procesos de la cadena logística con el fin de reducir los riesgos de contaminación de la carga llevando un control adecuado de la misma y optimizando la seguridad del comercio internacional.

Para lograr esto existen normas y estándares cuyo objetivo es proteger la cadena logística de principio a fin, lo cual provee seguridad a la mercadería, siendo ejecutadas de manera efectiva por los operadores logísticos que participan en el comercio internacional principalmente los que tienen manipulación directa con la mercancía.

Actualmente los Operadores de Comercio Exterior que ejercen sus actividades principalmente en la ciudad de Guayaquil pretenden implementar medidas de control y seguridad que asegure a sus clientes el despacho óptimo de la mercadería y de esta manera obtener beneficios en sus negociaciones nacionales e internacionales.

# **CAPÍTULO I**

## **1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 TEMA**

MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO EN LA EMPRESA TRANSCON LOGISTICS CIA. LTDA., PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

Debido al campo laboral actual, las empresas logísticas que pretenden tener mayor participación en el comercio exterior, se encuentran forzadas a aumentar la competitividad dentro del ámbito nacional e internacional. (Internacional Comercio, 2016), es decir, el mercado se ha vuelto exigente con las empresas que ofrecen servicios logísticos y estas deben dar un valor agregado a sus servicios y buscar estrategias para diferenciarse de manera positiva de su competencia.

TransconLogistics es una empresa dedicada al transporte interno de mercancías relativamente con poco tiempo en el mercado, busca posicionarse como una empresa confiable ofreciendo un servicio seguro y abarcar una amplia cartera de clientes, lo cual al momento se ha vuelto complejo al tener competencia que cuenta con una certificación internacional que les ayuda a establecer mayor control y seguridad en la movilización de sus cargas.

Debido que el proceso de transporte interno de mercancías puede verse afectado por factores que inciden de manera negativa como la contaminación de la carga, robos en carretera, etc.; los importadores buscan empresas transportistas que cuenten con medidas que les brinden mayor seguridad en el traslado de sus mercancías.

Por estos diversos riesgos que tiene el proceso logístico un operador de comercio exterior sin certificación se vuelve poco confiable ante sus clientes, para esto el sistema de gestión en control y seguridad BASC toma un papel importante en los operadores logísticos siendo un sistema que cuenta con mayor aceptación entre las grandes empresas dedicadas a las actividades que se encuentren dentro de la cadena logística. (BASC, GUAYAQUIL, 2015).

De acuerdo a lo expuesto, la empresa TransconLogistics en su búsqueda de ser más competitivo y la necesidad de aumentar su cartera de clientes ofreciendo un servicio de transporte interno con mayor seguridad y control, pretende obtener la certificación BASC, y requiere tener conocimiento de los procesos y/o procedimientos a seguir para la obtención de esta certificación.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera se pretende incentivar la obtención de la certificación de un sistema de gestión en control y seguridad BASC en la empresa TransconLogistics?

### **1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿Cómo se determinan los factores de riesgo en el traslado de las mercancías en la empresa TransconLogistics Cía. Ltda.?
- ¿Cómo establecer el procedimiento para obtener la certificación del sistema de gestión BASC?
- ¿De qué manera se puede facilitar la certificación del sistema de gestión BASC en TransconLogistics Cía. Ltda.?

### **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.5.1 OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar un manual de procesos en la empresa de transporte interno TransconLogistics Cía. Ltda., mediante la investigación descriptiva y explicativa incentivando la obtención de la certificación de un sistema de gestión en control y seguridad BASC en esta empresa.

### **1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar los procesos actuales de la empresa de transporte interno TransconLogistics Cía. Ltda., determinando los procedimientos que requieren optimizarse en base a las normas y estándares BASC.
- Diseñar un flujograma del proceso exigible para obtener la certificación del sistema de gestión BASC.
- Elaborar un manual de procesos para la empresa de transporte interno TransconLogistics Cía. Ltda., obteniendo una guía que promueva la obtención de la certificación BASC.

### **1.6 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Actualmente lo más importante para la empresa TransconLogistics Cía. Ltda., es transmitir confianza y seguridad a sus clientes al momento de transportar sus mercancías de la bodega hacia al puerto y/o viceversa, de esta manera, se deben tomar medidas de control y seguridad de acuerdo a las diversas características de las mercaderías a trasladar, para esto la World Basc Organization (WBO) establece y administra estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados al comercio internacional denominado sistema de gestión BASC. (World Basc Organization , 2015).

El sistema de gestión BASC otorga a las empresas diferentes directrices y procesos para que estos sean tomados según la actividad de cada operador de comercio exterior, lo cual permite reforzar el proceso logístico completo de las mercaderías y el nivel de servicio de los operadores certificados, debido que estos deben mantenerse actualizados cumpliendo estrictamente las condiciones establecidas en este sistema de gestión y control. (World Basc Organization , 2015).

Esta investigación permite a la empresa de transporte interno TransconLogistics tener conocimiento de los requisitos y exigencias que rige la WBO para contar con la certificación, los mismos que deberá cumplir de forma obligatoria si desea culminar el proceso con resultados positivos.

Este manual será una herramienta administrativa que ayudará a TransconLogistics a llevar un proceso de certificación ordenado y eficiente para que de esta manera sea más ágil conocer y cumplir con los requerimientos necesarios establecidos por la WBO contribuyendo a la empresa a brindar un servicio de calidad basado en estándares internacionales regidos por esta organización global sin ánimo de lucro que provee a sus acreditados normas constantemente revisadas por diferentes organizaciones internacionales que promueven con mayor seguridad el alcance de la labor de esta institución.

El presente proyecto tiene como fin especificar los procedimientos secuenciales para la acreditación de la certificación BASC en beneficio de la empresa de transporte interno de mercancías TransconLogistics Cía. Ltda.

Siendo esta la principal beneficiaria considerando la aplicación de la propuesta. Al finalizar la investigación se pretende reflejar el proceso ordenado requerido para obtener la certificación, de la misma manera mostrar que dicha certificación ayuda a las empresas a brindar un servicio confiable y seguro.

Para el desarrollo de la presente investigación cuenta con la debida autorización escrita por parte de la empresa TransconLogistics Cía. Ltda., lo que permitirá trabajar en conjunto con el personal indicado.

## **1.7 DELIMITACIÓN O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

**Campo:** Comercio Exterior. El presente proyecto de investigación es en el campo del Comercio Exterior y la necesidad de satisfacer los intereses de una empresa logística.

**Área:** Seguridad, control y gestión en la transportación interna de mercancías. Este proyecto está enfocado a la tramitación legal y procedimientos administrativos que debe cumplir la empresa de transporte interno.

**Aspectos:** Desarrollo de un manual de procedimientos de una certificación, que ayude a tener conocimiento del procedimiento secuencial para certificarse con las normas y estándares BASC. Este proyecto dirigido en este aspecto, al aprovechamiento de la eficiencia en el traslado interno de la mercancía desde la bodega del importador al puerto y/o viceversa, y que estas sean movilizadas con mayor seguridad y control cumpliendo con las normas de una certificación internacional.

**Delimitación espacial:** El proceso de la certificación será considerado en la empresa TransconLogistics Cía. Ltda. Establecida en la ciudadela Kennedy Vieja calle Cuarta Oeste 102 y Francisco Boloña bloque. C en el 3er piso of. 3ª de la ciudad de Guayaquil- Ecuador en la parroquia Tarqui.

**Delimitación Temporal:** Esta investigación se realizará con información proporcionada del 2017 y 2018.

## **1.8 HIPÓTESIS**

El desarrollo de un manual de procesos en la empresa de transporte interno TransconLogistics Cía. Ltda., incentivará la obtención de la certificación de un sistema de gestión en control y seguridad BASC en esta empresa.

## **1.9 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.9.1 VARIABLE DEPENDIENTE**

Incentivar la obtención de la certificación de normas y estándares BASC en la empresa TransconLogistics.

### **1.9.2 VARIABLE INDEPENDIENTE**

Manual de procesos de transporte interno en la empresa TransconLogistics Cía. Ltda., para la certificación de un sistema de gestión en control y seguridad (BASC).

## **CAPÍTULO II**

### **2 MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

##### **2.1.1 WORLD BASC ORGANIZATION (WBO).**

Es una organización sin fines de lucro establecida bajo la legislatura de Estados Unidos, en Delaware, su misión es incentivar una cultura de seguridad dentro de la cadena de suministros implementando sistemas de gestión y control dentro del comercio internacional (World Basc Organization , 2015).

##### **2.1.2 ANTECEDENTES**

BASC se creó en 1996, la cual fue denominada como una alianza anti-contrabando, actualmente amplió su visión al convertirse en una alianza para brindar un comercio seguro. Teniendo la misión de facilitar y agilizar las operaciones de comercio internacional mediante estándares de seguridad aplicados a todos los eslabones de la cadena logística, asociándose con distintos gobiernos, autoridades y empresas a nivel mundial. (World Basc Organization, 2011)

Este modelo se ha consolidado a nivel mundial como uno de los programas de cooperación, por la asociación que existe entre empresas, aduanas, gobierno y distintos organismos internacionales que logran promover controles y procesos seguros. (World Basc Organization, 2011)

Las empresas que conforman BASC están en constantes auditorias, para garantizar sus productos y servicios. Tiene el compromiso de mejorar las condiciones de su entorno. (BASC, GUAYAQUIL, 2015) En el año 2003 BASC se fortalece en el ámbito internacional, obligados a acoplarse a los retos que imponía la globalización, las nuevas regulaciones de seguridad que estableció los Estados Unidos de Norte América además de otras instituciones como la Organización Marítima Internacional y la Organización Mundial de Aduanas. (World Basc Organization, 2011)

### **2.1.3 BASC (BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE)**

BASC (Business Alliance for Secure Commerce), es una alianza entre diversas empresas a nivel internacional sin fines de lucro cuyo objetivo principal es promover un comercio seguro dentro de la cadena logística. Se constituyó bajo las leyes de Delaware, Estados Unidos. Esta alianza tiene el objetivo de promover un Sistema de Gestión de Control y Seguridad para el mejoramiento de la seguridad. (BASC, GUAYAQUIL, 2015).

Las normas BASC son fundamentales en las empresas de transporte interno para establecer un proceso que minimice los distintos riesgos que se presentan como la pérdida de las mercancías, robos, tráfico de drogas, contrabando o cualquier otra actividad ilícita.

### **2.1.4 OBJETIVOS BASC**

Los objetivos que persigue esta certificación son:

- Fomentar una cultura de seguridad y control en el comercio exterior. (World BASC Organization, s.f.)
- Instaurar un sistema de control dentro de la cadena logística.
- Cooperación mutua con gobiernos y las distintas instituciones.
- Establecer alianzas con los asociados de negocios.
- Generar confianza.

### **2.1.5 MISIÓN BASC**

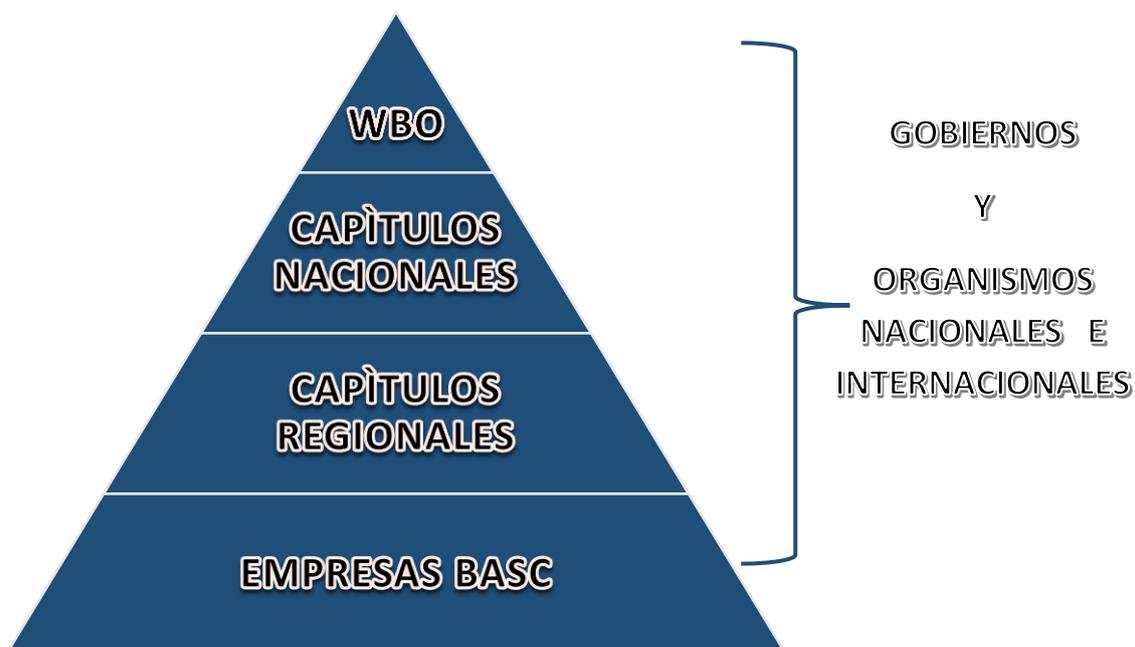
Difundir una cultura de seguridad a través de la cadena logística, mediante la implementación de sistemas de gestión e instrumentos aplicables al comercio internacional y sectores relacionados. (Estatutos WBO, 2012)

## 2.1.6 VISIÓN BASC

World BASC Organization busca ser un referente internacional de comercio seguro, producto de la confiabilidad de sus asociados y de las alianzas estratégicas establecidas, de lo que permite la sostenibilidad del comercio en beneficio de la sociedad. (Estatutos WBO, 2012)

## 2.1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

World BASC Organization, realiza su trabajo en conjunto con el gobierno, las autoridades de control y las organizaciones nacionales e internacionales beneficiando a las empresas.



*Gráfico 1: Estructura Organizacional WBO*

**Fuente:** (Worl BASC Organization, s.f.)

**Elaborado por:** La Autora

En el gráfico 1 se muestra la pirámide organizacional de la World BASC Organization reflejando que esta organización fomenta el trabajo en conjunto teniendo capítulos nacionales y regionales para que las empresas tengan la facilidad de obtener la certificación desde su propio país basándose en los estatutos establecidos en la WBO.

### **2.1.8 PAISES MIEMBROS – CAPÍTULOS BASC**

BASC posee varias clases de miembros, están a nivel de país, Capítulos Nacionales y Regionales, de igual manera a nivel de empresas, ya que estas pueden ser miembros y obtener certificación aunque no haya capítulos BASC en su país, esto a través de WBO. (World BASC Organization, s.f.) Los Capítulos son:

- Colombia
- Costa Rica
- Ecuador
- El salvador
- Estados Unidos de América
- Guatemala
- México
- Panamá
- Perú
- República Dominicana
- Venezuela

### **2.1.9 BASC EN ECUADOR**

Fue creada en 1999 siendo la idea de una empresa privada que busco el respaldo de las entidades gubernamentales, asociaciones, cámaras de la producción y adicional la Policía Nacional, las actividades empezaron en el 2000 y al momento hay más de 550 empresas afiliadas a nivel nacional. (BASC, GUAYAQUIL, 2015)

### **2.1.10 AFILIACIÓN**

Para la afiliación en BASC Ecuador – Capítulo Guayaquil, existen requisitos para las personas naturales y jurídicas.

- **Requisitos para Personas Naturales:**

- a) Debe presentar la solicitud de admisión diligenciada al Ec. Emilio Aguiar, Presidente del capítulo, indicando su voluntad de afiliarse a BASC Capítulo Guayaquil.
- b) Adjuntar el Perfil Empresarial.
- c) Una Carta de compromiso de Cumplimiento del Reglamento y Políticas de Servicio BASC Capítulo Guayaquil.
- d) Fotocopia a color de la cédula de ciudadanía y certificado de votación.
- e) Fotocopia del RUC.
- f) Certificado de Antecedentes Penales.
- g) Certificado del cumplimiento de obligaciones emitido por el IESS.
- h) Certificados de afiliación a una Cámara de la Producción y al Gremio Sectorial correspondiente, en caso de haberlo.
- i) Croquis de Ubicación.
- j) Hoja o folleto detallando los servicios que presta (brochure).
- k) Tres Referencias comerciales.

- **Requisitos para Personas Jurídicas:**

- a) Solicitud de admisión diligenciada al Presidente del Capítulo, suscrita por el representante legal, indicando su voluntad de afiliarse a BASC Capítulo Guayaquil.
- b) Formato de Registro Perfil Empresarial.
- c) Carta de compromiso del cumplimiento del Reglamento y Política de Servicios BASC Capítulo Guayaquil.
- d) Fotocopia de la escritura de constitución de la compañía.
- e) Fotocopia del RUC.
- f) Fotocopia del nombramiento del Representante Legal, inscrito en el Registro Mercantil.
- g) Fotocopia a color de la cédula de ciudadanía y certificado de votación del Representante Legal. En caso de ser extranjero, fotocopia a color del pasaporte.

- h) Certificado de antecedentes penales del Representante Legal.
- i) Certificado actualizado de existencia legal y cumplimiento de obligaciones, expedido por la Superintendencia de Compañías del Ecuador.
- j) Certificado del Cumplimiento de Obligaciones emitido por el IESS.
- k) Certificados de afiliación a una cámara de la producción y al gremio sectorial correspondiente, en caso de tenerlos.
- l) Nómina de accionistas presentada en la Superintendencia de Compañías.
- m) Croquis de ubicación.
- n) Declaración juramentada original notariada del Representante Legal y socios en la que conste si hay o no ha habido proceso penal en contra de la empresa, su Representante Legal y/o socios, por los delitos tipificados en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas y en la Ley de Lavado de Activos. En el caso de que se haya concluido el proceso, se deberá adjuntar copia certificada del auto de sobreseimiento definitivo o de la sentencia absolutoria.
- o) Fotocopia del Formulario 101 del Impuesto a la Renta del ejercicio económico del año anterior.
- p) Hoja o folleto detallando los servicios que la empresa presta.
- q) Certificado/s Bancario/s.
- r) Tres referencias comerciales.
- s) Proporcionar cualquier otra información o documentación adicional que le sea requerida para los fines de evaluación y calificación de la solicitud de admisión.
- t) Copia del permiso/matricula/licencia de operación, emitida por el organismo competente que rige la actividad de la empresa. En el caso de una empresa de seguridad presentar además:
  - Fotocopia del permiso de operaciones del Ministerio de Gobierno.
  - Fotocopia del permiso de tenencia de armas.
  - Fotocopia del permiso de uso de uniformes.

### **2.1.11 CERTIFICACIÓN BASC**

La obtención del certificado BASC es un proceso que dura de 9 a 12 meses. Esta certificación tiene una validez de un año; durante ese tiempo se realizan auditorías de recertificaciones, estas son realizadas por personal de BASC. En la actualidad la certificación BASC es sumamente importante dentro de los asociados de negocios del comercio internacional. (World Basc Organization, 2011)

El proceso de certificación tiene las siguientes etapas:

- **Auditoría de Pre-certificación:**

Este tipo de auditoría deberá realizarse dentro de un plazo no superior a tres meses después de que la empresa haya realizado su solicitud de afiliación a BASC capítulo Guayaquil. Esta auditoría se realiza para comprobar la conformidad del Sistema de Gestión en Control y Seguridad. (SGCS) de la empresa solicitante, con la Norma y Estándares BASC. (BASC, GUAYAQUIL, 2015).

Dentro de esta auditoría se recomienda al afiliado que haya realizado los cursos de “Formación de Auditores Internos” y “Guías para la Elaboración del Manual”. (BASC, GUAYAQUIL, 2015).

- **Auditoría de Certificación:**

Después de la auditoría de pre-certificación se realiza la auditoría de certificación, esta se lleva a cabo dentro de un plazo no mayor a 1 año desde el ingreso de la empresa a BASC y será previamente establecida con el afiliado. Dentro de esta auditoría se verifica la implementación, cumplimiento y mantenimiento del Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS). (BASC, GUAYAQUIL, 2015).

De ser el caso que en la auditoría no se demuestran no conformidades mayores, el auditor tendrá la potestad de recomendar al Comité de Certificación la respectiva certificación de la empresa. Por otro modo si en la auditoría se demuestran no conformidades mayores, el auditor procederá a programar una auditoría complementaria de dos tipos: documental o de campo. (BASC, GUAYAQUIL, 2015).

- **Auditoría de Re-Certificación:**

Este tipo de auditorías se las realizara cada año desde la fecha de certificación de la empresa. (BASC, GUAYAQUIL, 2015)

- **Certificado:**

Estos son emitidos mediante una formación de seguridad especial que identifica la veracidad de los mismos. Son firmados por la Presidencia Internacional o del Gerente General de WBO, debido que son elaborados exclusivamente por la oficina central desde el 2005, adicional se firman por un testigo de honor, las Autoridades Aduaneras Nacionales o extranjeras, o miembros de la Embajada de Estados Unidos en el país. (BASC, GUAYAQUIL, 2015)

### **2.1.12 AUDITORIAS**

Al obtener la certificación BASC, la WBO tiene la potestad y obligación de realizar auditorías para verificar la aplicación correcta de las normas y estándares certificados.

- **Auditorías de Control:**

BASC Capítulo Guayaquil realizará las auditorías de control necesarias mientras se encuentre vigente el certificado, las cuales no podrán ser impedidas por el titular de la empresa a menos que éste presente una justificación de fuerza mayor. Sin necesidad de notificación y de forma sorpresiva se verificara la conformidad del SGCS de una empresa certificada. En caso de encontrarse no conformidades mayores, se procederá a realizar una auditoria complementaria documental o de sitio según lo que establece el Reglamento y Políticas de Servicios BASC Capítulo Guayaquil. (BASC, GUAYAQUIL, 2015)

- **Auditorías de Complementaria:**

Estas auditorías se realizan únicamente cuando la empresa en proceso de certificación haya presentado no conformidad durante cualquiera de las 2 últimas etapas de este proceso, dentro de los 30 días siguientes siendo estos prorrogables a pedido del titular. Esta auditoria puede ser de campo, es decir que se realiza en las instalaciones del solicitante cuando se requiere verificar la aplicación de las acciones correctivas exigidas, o documental, la cual es de las oficinas de BASC Capitulo Guayaquil con la verificación de la autenticidad de documentos físicos y electrónicos enviados. (BASC, GUAYAQUIL, 2015)

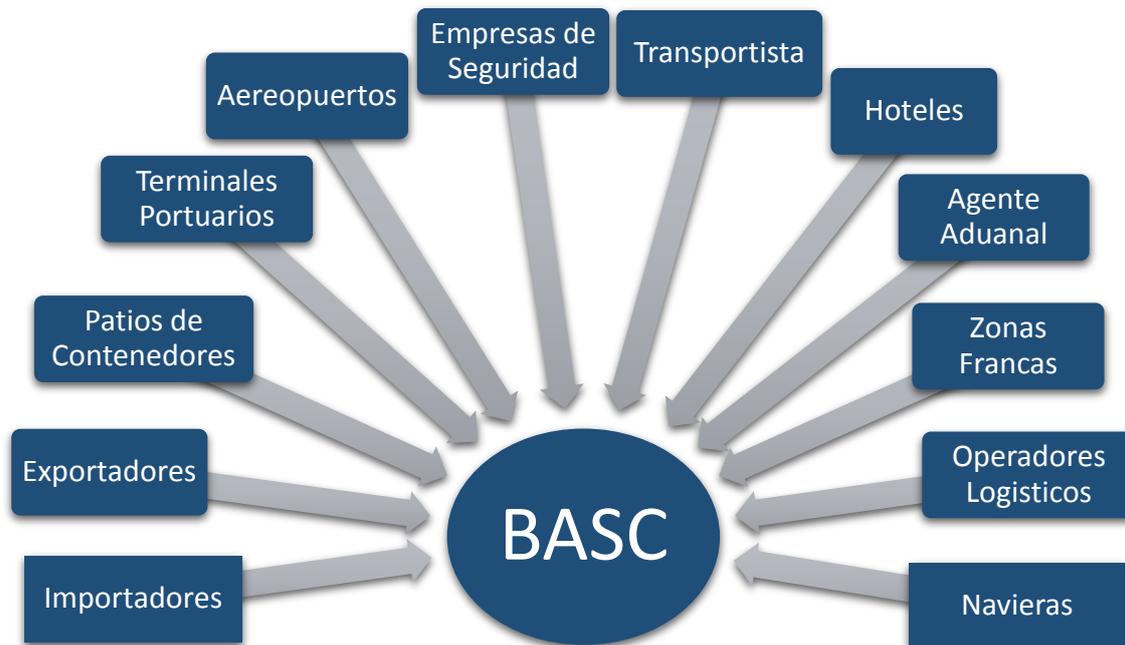
### **2.1.13 BENEFICIOS**

Las empresas que cuentan con certificación BASC gozan de los siguientes beneficios:

- Reconocimiento al obtener la certificación BASC.
- Certificado del Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS).
- Representatividad y facilitación al comercio exterior.
- Mayor confianza con los asociados de negocios.
- Fortalecimiento dentro de la cadena logística.
- Cursos y capacitaciones permanentes.
- Promover un ambiente de trabajo seguro.
- Ventaja competitiva al pertenecer a un grupo selecto de empresas con buenas prácticas en el ámbito de seguridad.

### **2.1.14 SECTORES PARTICIPANTES DE WBO**

Actualmente la certificación BASC puede obtenerla todas las empresas que efectúen actividades productivas o prestadores de servicios dirigidos a la cadena logística del comercio internacional o sus complementarias. Los estándares son aplicables a 18 sectores logísticos sin embargo otros sectores podrán aplicar para la certificación BASC. (World BASC Organization , s.f.)



**Gráfico 2:** Sectores participantes de WBO

**Fuente:** (World BASC Organization, s.f.)

**Elaborado por:** La Autora

En el gráfico 2 se especifican los 12 sectores donde generalmente aplican las normas y estándares BASC, las cuales tienen reglas específicas para cada uno según las actividades que realicen para mantener el control y la seguridad en los escalones de la cadena logística.

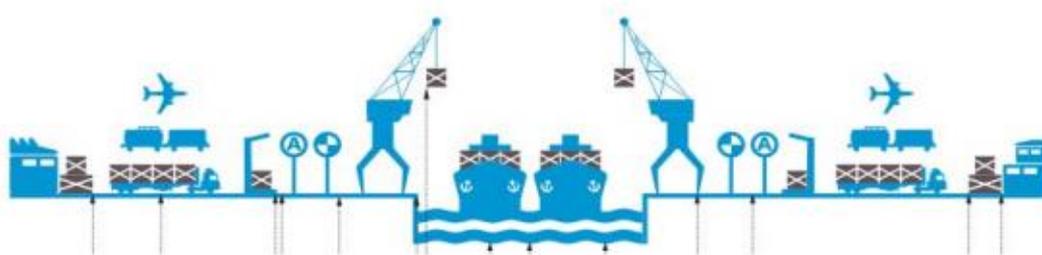
### **2.1.15 LOGÍSTICA INTERNACIONAL**

Logística internacional puede definirse en múltiples conceptos, pero el término clave es la forma de organizar cualquier actividad y bajo estas condiciones obtener resultados óptimos. La logística se transforma en uno de los elementos más importantes de la competitividad, ya que puede decidir el éxito o el fracaso de la comercialización de un producto. (Ramírez, 2009)

### 2.1.16 CADENA LOGÍSTICA

La logística es el conjunto de distintos procesos operativos que comprende entre actividades y procesos indispensables para la administración estratégica del flujo de mercancías. (Promonegocios, 2016).

En el comercio exterior la logística se ha convertido en un valor agregado, no solo se centran en entregar las mercancías en el tiempo indicado, además las empresas en la actualidad establecen una eficiente administración dentro de todas las actividades que involucran el flujo de materiales. (Escuela Politécnica Nacional , 2017).



**Figura 1:** *Procesos de las actividades de comercio internacional*

**Fuente:** (Escuela Politécnica Nacional , 2017).

La figura 1 describe los procesos de las actividades de comercio internacional desde su carga en origen, aduana en origen, estiba al buque, transporte internacional, des-estiba del buque en destino, aduana en destino, transporte interno, llegada de la mercancía a la fábrica de destino.

### 2.1.17 OPERADORES LOGÍSTICOS

Operador logístico es la persona encargada de la coordinación de todas las actividades relacionadas al flujo de materiales y productos de una empresa. Desde el punto de origen hasta llegada a la fábrica o consumidos final. (Evelin Caballero, 2010)

Los operadores logísticos asumen una o varias de las fases de la cadena logística, como pueden ser: aprovisionamiento, transporte interno, despacho de aduana, almacenamiento, estiba y des-estiba, distribución, etc. Organizar, gestionar y controlar son las principales funciones que emplean los operadores logísticos. (Internacional Comercio, 2016)

### **2.1.18 TRANSPORTE INTERNO**

El transporte por carretera es el movimiento interno de la mercancía con el uso de camiones, este se realiza desde el almacén del exportador al puerto o desde el puerto al almacén del importador. Debe tenerse en cuenta que esta operación es realizada por una empresa distinta a la empresa de transporte internacional. (Plan Cameral de las Exportaciones, 2016)

Transportar mercancías por carretera tiene varios riesgos y factores que inciden al momento de movilizarse al destino. La importancia que el transporte tiene en el mundo es cada día mayor y se hace, más necesario. Si no existiera el transporte de mercancías ya sea este por mar, tierra o aire no existiera el comercio y las persona se vieran obligadas a producir todos sus productos básicos que necesitan (alimentos, ropa, etc.) para su supervivencia. (OCHOA, 2016)

### **2.1.19 ANTECEDENTES DE TRANSCONLOGISTICS CÍA LTDA**

La compañía de Transportes Pesados TransconLogistics Cía. Ltda., es una empresa privada dedicada a la movilización interna de mercancías en el territorio nacional, constituida en el año 2015 con el objetivo de satisfacer al mercado nacional y brindar a sus clientes seguridad al transportar su mercadería y que esta llegue a su destino en la fecha determinada, teniendo unidades propias y subcontratadas, ofreciendo precios competitivos en el mercado con camiones de acuerdo al peso y volumen de sus mercancías. Se caracterizan por ofrecer Seguridad, Puntualidad, Honestidad y Rapidez a sus clientes fijos y potenciales.

Actualmente la compañía se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, en la ciudadela Kennedy Vieja Calle 4ta Oeste 102 y Av. Francisco Boloña Bloque C Piso 3 Oficina 3ª.

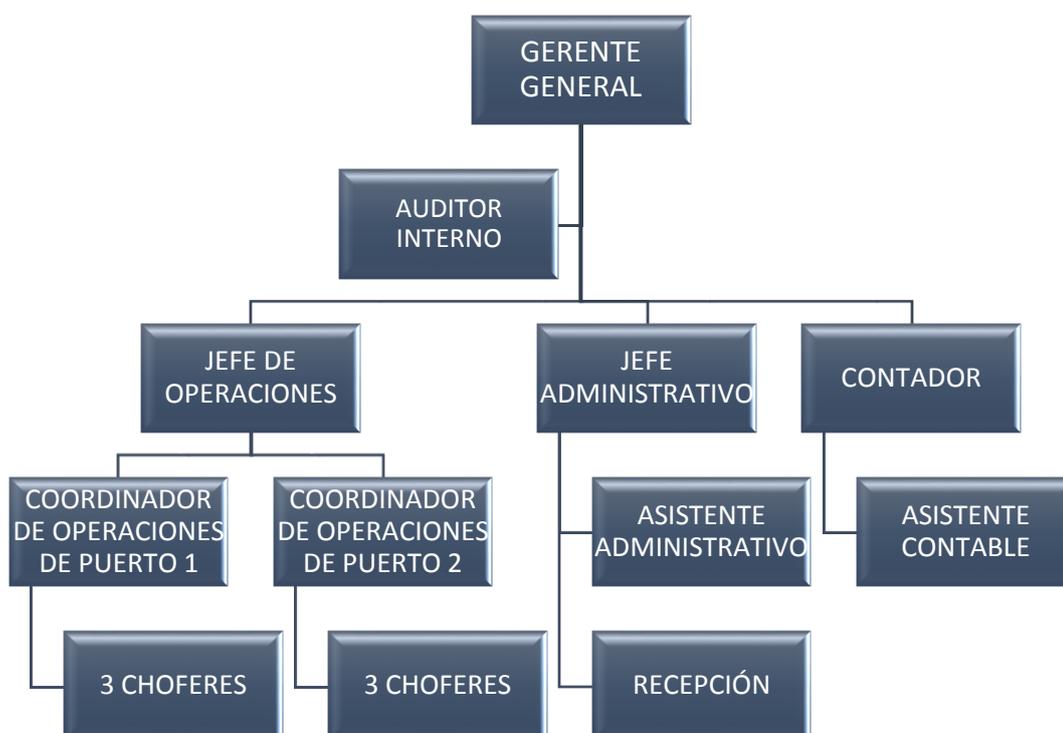
### **2.1.20 MISIÓN**

Brindar servicio de transporte terrestre de carga pesada a nivel nacional, cumpliendo con los requisitos exigidos por nuestros clientes, acatando las regulaciones de tránsito y documentos legales para la circulación de la carga, comprometidos con el desarrollo de los procesos.

### 2.1.21 VISIÓN

Ser una empresa líder en el mercado de transporte y logística, desarrollando procesos seguros y automatizados para la carga, traslado y descarga, entregando a nuestros clientes seguridad, calidad y diferenciación en los servicios.

### 2.1.22 ORGANIGRAMA



*Gráfico 3: Organigrama de TransconLogistics Cía. Ltda.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)

**Elaborado por:** La Autora

El organigrama utilizado es un modelo vertical donde la jerarquía se muestra de arriba hacia abajo, en el nivel superior se refleja al gerente general, quien además tiene a su cargo al jefe de operaciones, administrativo y al contador. El jefe de operaciones supervisa dos coordinadores que trabajan en equipo dirigiendo a los choferes encargados del traslado de la mercancía. Se debe tener en consideración que el jefe de operaciones se encuentra en las instalaciones de la empresa mientras que los coordinadores están ubicados en puertos estratégicos de acuerdo a las actividades planificadas. El jefe administrativo lidera al asistente administrativo y a recepción regulando el flujo de los procesos de la empresa y el contador trabaja en conjunto con un asistente contable para llevar un control adecuado de la contabilidad de la empresa.

### **2.1.23 MANUAL DE PROCESOS**

Los manuales de procesos son herramientas administrativas implementadas en la empresa como medio de comunicación unificado especificando las decisiones generales, objetivos, funciones, etc. Según Martín Álvarez Torres, define a los manuales como herramientas eficaces que brindan conocimientos y experiencias, ya que recolectan toda la información de manera ordenada de un tema en específico. (Torres, 2006). El objetivo de esta herramienta es estandarizar los procesos de las diferentes áreas de la organización para mejorar la eficiencia y/o eficacia de las mismas.

### **2.1.24 MODELO DEL MANUAL DE PROCESOS**

La estructura del manual de procesos a realizar esta basado en el modelo propuesto por Enrique Benjamín Franklin. (FRANKLIN, 2009, pág. 253)

#### **1. OBJETIVO**

Expresar de forma clara y concisa la función principal del manual de procesos.

#### **2. ÁREA DE APLICACIÓN**

Se especifica la cobertura, es decir las áreas y/o personal responsable.

#### **3. RESPONSABLES**

Departamentos y/o personas encargadas de las mismas que se harán responsables de la aplicación del manual.

#### **4. MARCO LEGAL Y REFERENCIAS**

Se detalla la normativa vigente utilizada como referencia en la elaboración del proceso y el manual.

#### **5. POLÍTICA**

Normas que se tomarán en cuenta en la aplicación del manual.

#### **6. DEFINICIONES Y TÉRMINOS**

Glosario de las palabras claves utilizables en el manual.

#### **7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Descripción detallada en orden secuencial las actividades que se realizan en el proceso.

#### **8. FLUJOGRAMA**

Representación gráfica del proceso descrito en el punto 7.

#### **9. REGISTRO DE FIRMAS**

Firmas de aprobación de las personas responsables de cada departamento involucrado donde se aplicará el manual.

### 2.1.25 FLUJOGRAMA DE PROCESOS

Para la representación gráfica del proceso de transporte interno de la empresa TransconLogistics Cía. Ltda. Se utilizarán los siguientes signos:



*Flechas indicadora de frecuencia:* Estas flechas son utilizadas para indicar la secuencia de las actividades y/o tareas a realizar.



*Inicio/Fin:* Esta simbología indica el inicio o la terminación del proceso.



*Actividad:* Indica las actividades que se realizan en el proceso.



*Decisión:* Indica la formulación de una pregunta que tendrá respuesta con las siguientes actividades en el proceso.



*Conector:* Indica la conexión o continuidad de las ideas en una misma página.



*Conector fuera de página:* Indica la conexión o continuidad del proceso en una página distinta o al tener salto de página.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1 BASC**

Alianza entre empresas y gobiernos a nivel internacional, que promueve un comercio seguro. (Worl Basc, 2018)

### **2.2.2 COMERCIO INTERNACIONAL**

Se denomina comercio internacional al movimiento de bienes o servicios a través de distintos países y sus mercados. Se realiza a través de divisas que son reguladas según cada país. (Comercio exterior y Aduanas , 2015)

### **2.2.3 LOGÍSTICA**

Integra varias operaciones que se realizan con el fin de lograr que el los producto llegue de a su lugar de destino de manera correcta. (Economía Simple, 2016)

### **2.2.4 OPERADOR LOGÍSTICO**

Es aquella empresa que se responsabiliza de diseñar procesos de una o varias etapas dentro de la cadena logística como son: aprovisionar, transportar, almacenar y distribuir. (Comunidad IEB School, 2015)

### **2.2.5 MONITOREO**

Es el proceso sistematizado que analiza información para realizar un seguimiento al progreso de un programa. (endvawnow, 2012)

## **2.2.6 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

El manual es un recurso que beneficia a la empresa en la coordinación de los trabajadores realizando las diferentes actividades de la organización. Permite que los procesos de estas actividades estén establecidos y unificados siendo de manera equitativas las funciones, responsabilidades tomando en consideración las políticas de cada empresa. (VALENCIA, 2012)

El objetivo es elaborar un manual que nos permita informar a los responsables o al personal encargado, los requisitos establecidos por una organización internacional y que estos sean tomados en cuenta y aplicados en la empresa al desear obtener una aprobación de la misma.

## **2.2.7 FLUJOGRAMA**

Los flujogramas también llamados diagramas de flujo, se utilizan para graficar en un orden cronológico las instrucciones para ejecutar correctamente un proceso a través de símbolos que poseen un determinado significado de acuerdo a su forma y tamaño.

## **2.2.8 ASOCIADO DE NEGOCIO**

Es una empresa con la que se forma una alianza. Esta se puede dar mediante una alianza exclusiva en la que ambas partes se comprometen a asociarse con terceros. El principal objetivo de ambas partes es complementarse entre sí, teniendo puntos en común. (tandfonline, 2016 )

## **2.2.9 CARGA CONSOLIDADA**

Transportar mercancía perteneciente a distintos consignatarios, por ejemplo dentro de un contenedor se puede transportar mercadería de 4 a 5 consignatarios, amparadas bajo un mismo documento de transporte.

### **2.2.10 EVALUACIÓN DEL RIESGO**

Actividad fundamental establecida por la ley. La cual debe llevarse a cabo bajo la responsabilidad de la dirección de la empresa. El objetivo de esencial es minimizar y controlar los riesgos. (fremm, 2017)

### **2.2.11 GESTIÓN DEL RIESGO**

Procedimiento de identificar, observar y responder a las circunstancias a lo largo de la vida de un proyecto y en rendimiento de sus objetivos. La gestión de riesgos adecuada conlleva el control de posibles eventos futuros. (gerens, 2018)

### **2.2.12 NO CONFORMIDAD**

El no cumplimiento de un requisito especificado, establecido en la Norma, estándares o disposiciones que le aplican a la organización.

### **2.2.13 TRAZABILIDAD**

Serían métodos que permiten seguir el desarrollo de la evolución de un producto en cada una de sus etapas.

### **2.2.14 SGCS**

Sistema de Gestión en Control y Seguridad. Es la aplicación de una serie de elementos de manera efectiva y segura. Este sistema es capaz de minimizar las amenazas identificadas. (lista-clinton, 2014)

### **2.2.15 PRECINTOS**

Son sellos de seguridad, estos son numerados y contienen un código de barras. Pueden ser de materiales plásticos o de metal.

## 2.3 MARCO LEGAL

La base legal donde se encuentra basada la presente investigación coloca a la Constitución de la República como ley principal y a partir de ésta los demás lineamientos legales que fomentan su desarrollo:

- **Constitución de la República del Ecuador**

En el orden jerárquico la constitución de la República del Ecuador es el órgano principal por encima de normas o resoluciones. Según el artículo 304 literal 1, promueve el desarrollo, fortalecimiento y dinamización de los mercados internos a través de objetivos planteados en el Plan Nacional del Buen Vivir. (Constitución de la República del Ecuador , 2008)

- **Plan Nacional del Buen Vivir**

El Plan Nacional del Buen Vivir, en su objetivo diez da referencia al cambio de la matriz productiva. En la cual se especifica que se debe diversificar y generar valor agregado en los sectores que promueven servicios. (Plan Nacional del Buen Vivir , 2013 )

Este objetivo promueve el fortalecimiento dentro de un marco institucional que permita la implementación de sistemas de gestión que regulen la calidad en los procesos operativos, garantizando los derechos de los consumidores y productores. (Plan Nacional del Buen Vivir , 2013 )

- **Estatutos World BASC Organization**

Dentro de los estatutos de la WBO, en el capítulo IV que da referencia a los miembros de WBO como capítulos nacionales. Los afiliados deben ser entidades debidamente organizadas dentro de las leyes del país que está localizado. (Estatutos WBO, 2012)

- **Programa C-TPAT**

El programa C-TPAT (Customs – Trade Partnership Against Terrorism) por sus siglas en inglés tiene como significado Asociación estratégica de aduana e industria contra el terrorismo empezó como iniciativa entre el gobierno y las empresas trabajando en conjunto con la finalidad de fortalecer las relaciones comerciales que optimicen la cadena logística y la seguridad en la frontera de los Estados Unidos de América. (Equipos y Productos Especializados, 2016)

- **Normas ISO 28000**

Las normas ISO 28000 se determinaron con el objetivo de satisfacer la necesidad que tenían las compañías de transporte y operadores logísticos de desarrollar un sistema de gestión de seguridad que sea aplicado a la cadena de suministro, sin embargo, estas normas ayudan al sector industrial a regular y evaluar los riesgos de seguridad, tener un control adecuado de los mismos, establecer reglas de prevención de riesgos y soluciones en caso de imprevistos. (Bureauveritas, 2017)

- **Marco Normativo SAFE de la OMA**

.Con el fin de asegurar una fluidez en los procesos de comercio internacional que facilite el traslado de las mercaderías es necesario tener una estrategia respaldada por la Organización Mundial de Aduanas (OMA), los cuales elaboraron el Marco Normativo SAFE de la OMA para facilitar y asegurar el comercio global. Este marco contiene dos elementos esenciales, capacitación y las competencias legales necesarias, adicional incluye programas de asistencia apropiados para las Administraciones de Aduanas. (Organización Mundial de Aduana, 2007)

## **CAPÍTULO III**

### **3 MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:**

El tipo de investigación considerado para esta investigación es el descriptivo y explicativo, la cual está orientada a tener conocimiento del proceso y el personal que intervienen en el traslado interno de mercancías. Con el fin de dar veracidad y obtener datos que pueden ser claves para la investigación.

El objetivo es que el investigador amplíe la información con el objeto de dar veracidad y obtener datos que pueden ser claves para la solución del problema planteado a través de la descripción y explicación exacta de las actividades que se realizan en el transporte interno de mercaderías. Se realizaron entrevistas a los miembros de la empresa TransconLogistics. Cía. Ltda.

La investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. En complemento la investigación explicativa es aquella que tiene una relación causal, es decir, no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. (Metodología de la Investigación , 2011).

#### **3.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN:**

Tipo de enfoque que acoge esta investigación es el Cualitativo tomando en cuenta los elementos que intervienen en la investigación. Al aplicar este enfoque se obtiene información de la empresa y su posición frente a la Certificación BASC y utilización de un manual para obtener la misma, lo que me permite incentivar la obtención de esta certificación mediante la aplicación de un manual de procesos para el área operativa de transporte interno de la empresa TransconLogistics Cía. Ltda. Mediante la entrevista con preguntas formuladas al Jefe Operativo de la empresa TransconLogistics. Cía. Ltda. Lo que permitirá obtener información.

### 3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

**Tabla 1.** Técnica e Instrumento

<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b>ENTREVISTA</b>	Cuestionario de preguntas abiertas.

Elaborado por: La Autora

**Entrevista.-** Esta técnica es la obtención de información mediante un diálogo de un encuentro formal, se puede desarrollar entre dos o más personas. Para esta investigación se realizara una entrevista al jefe operativo de la empresa TransconLogistics Cía. Ltda. Se hará con la finalidad de obtener información de las condiciones de los procesos actuales que maneja la empresa de transporte.

Será una entrevista no estructurada, que consiste en preguntas abiertas sin un orden establecido, dándole la característica de una conversación espontánea. (Psicología y Mente , 2015)

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA:

La empresa seleccionada donde se pretende establecer el manual de procedimientos de un sistema de gestión en control y seguridad es TransconLogistics. Cía. Ltda. Dado esto para obtener mayor competitividad entre las empresas relacionadas en el comercio exterior.

La población comprende un conjunto total de individuos, objetos o medidas que tengan alguna característica común observable en un lugar o momento determinado. (Metodología en Investigación , 2010)

Se considera que la población de la empresa donde se desarrolla la investigación es finita, por lo tanto se considera realizar una entrevista al Jefe de Operaciones con preguntas abiertas y cerradas identificando los factores de riesgo del proceso de transporte interno y el los lineamientos que se manejan actualmente en los diferentes procesos de la empresa.

### 3.5 ENTREVISTA

**Entrevistado:** Ing. Luis Córdova

**Cargo:** Jefe de Operaciones

**Empresa:** TransconLogistics Cía. Ltda.

**Fecha:** 15 de Octubre del 2018

**Pregunta 1**      *¿Ud conoce el lugar que ocupa TransconLogistics en el mercado?*

Sabemos que competimos con grandes empresas de transporte de carga, sin embargo eso no quiere decir que seamos menos que ellos. Tenemos nuestros clientes fijos y siempre estamos en búsqueda de más clientes para así poder posesionar nuestra empresa en el medio.

**Pregunta 2**      *¿Tiene conocimiento de los riesgos de contaminación de la carga en el transporte interno?*

Si, ya que somos una empresa de transporte de carga por carreteras tenemos la obligación de saber todo el riesgo que implica dicha operación.

**Pregunta 3**      *¿Conoce Ud cual es el sector que mayor riesgo tiene de contaminación de la carga con droga?*

Cuando se habla de contaminación de drogas esta se puede dar en cualquier fase del proceso de exportación o importación. Pero según las estadísticas indican que el sector más vulnerable para la contaminación es el transporte de mercancías por carretera. Por tal motivo siendo nosotros una empresa que brinda este servicio sabemos de los riesgos y tomamos todas las medidas de seguridad que amerite el caso.

**Pregunta 4**      *¿Qué medidas preventivas aplica TransconLogistics para evitar la contaminación de la carga en su movilización?*

En la actualidad la empresa cuenta con rastreo satelital que permite monitorear en tiempo real la ubicación de todas las unidades durante su trayecto sea este de puerto a la bodega del cliente o viceversa.

***Pregunta 5      ¿TransconLogistics cuenta con un manual de procesos de transporte interno actualmente?***

Actualmente no contamos con dicho manual, pero sería una gran herramienta de trabajo que ayude a mejorar nuestras operaciones y/o servicios.

***Pregunta 6      ¿Se siente satisfecho con número de clientes e ingresos con los que cuenta TransconLogistics actualmente?***

Como empresa siempre estamos en la búsqueda de más clientes y por ende eso significa más ingresos. En la actualidad manejamos cargas de importadores importantes pero no podemos quedarnos solo en ellos.

***Pregunta 7      ¿Qué conocimiento tiene sobre las normas y estándares BASC?***

Respecto a BASC, son conjunto de normas que permiten el comercio seguro. Estas son implementadas mediante un sistema de control y seguridad. Se sabe también que las empresas certificadas con BASC son auditadas periódicamente para ofrecer la garantía del producto o servicio que ofrecen.

***Pregunta 8      ¿Ud. Considera que aplicar las normas y estándares BASC en las empresas dedicadas al comercio exterior aumenta la eficiencia de sus procesos logísticos?***

Si, ya que con el sistema de gestión en control y seguridad que ofrece BASC podemos supervisar todas las áreas. En este caso como empresa de transporte de carga nos permite llevar el control de las unidades y de lo que se transportan.

***Pregunta 9      ¿Dentro de sus procesos logísticos consideraría la utilización de un manual de procesos para obtener la certificación BASC?***

Sí, tenemos contemplado utilizar dicho manual para que la obtención de la certificación BASC se nos facilite y también para que este manual ayude a nuestros trabajadores en cuanto a la correcta aplicación de las normas BASC.

***Pregunta 10      ¿Usted cree que obtener la certificación BASC ayudará a mantener la fidelidad de sus clientes?***

Obtener la fidelidad al 100% no lo podemos confirmar, sin embargo la certificación BASC le dará la confianza a nuestro clientes y nos verán como sus socios estratégicos, le daremos la seguridad que se su carga no se verá afectada durante el trayecto que esta se proponga.

***Pregunta 11      ¿Ud considera que la obtención de la certificación BASC contribuirá a obtener mayor demanda de sus servicios en el mercado?***

Debemos ser positivos y convencernos que esta certificación nos permitirá tener más clientes que se beneficien de nuestros servicios y ser una empresa de transporte reconocida en el mercado. Esta certificación deberá ir de la mano con constantes capacitaciones a nuestros colaboradores.

## **CAPÍTULO IV**

### **4 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

Con el objetivo de incentivar la implementación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad para mejorar la calidad del proceso de transporte de carga por carretera se elabora un manual de procesos dirigido al área operativa de TRANSCONLOGISTICS CÍA LTDA.

#### **4.1 MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO EN LA EMPRESA TRANSCONLOGISTICS CIA. LTDA., PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC)**

El siguiente manual de procesos está basado en el modelo detallado en el capítulo II de la presente investigación. Este manual servirá para incentivar la implementación del sistema de gestión en control y seguridad (BASC) con el fin de mejorar la calidad del transporte terrestre de mercancías.



**MANUAL DE PROCESOS DE  
TRANSPORTE INTERNO**

**CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN  
EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).**

**2019**



**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

## **ÍNDICE**

- 1. OBJETIVO*
- 2. ÁREA DE APLICACIÓN*
- 3. RESPONSABLES*
- 4. MARCO LEGAL Y REFERENCIAS*
- 5. POLÍTICA*
- 6. DEFINICIONES Y TÉRMINOS*
- 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO*
- 8. FLUJOGRAMA*
- 9. REGISTRO DE FIRMAS*



**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

## **1. OBJETIVO**

Desarrollar un manual de procesos de transporte interno con el fin de describir de manera ordenada, concreta y clara las normas de todos los factores del Sistema de Gestión y control de Seguridad (Basc).

## **2. ÁREA DE APLICACIÓN**

Empresa TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA., área de operaciones, coordinación de transporte interno por carretera.

## **3. RESPONSABLES**

**Tabla 2.** Responsables del Proceso.

<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
<b>Jefe de Operaciones</b>	Seguimiento de cargas, coordinar y controlar el transporte interno de las mercancías.
<b>Coordinador de Puerto 1</b>	Supervisar y controlar.  Facturar en los terminales portuarios.
<b>Coordinador de Puerto 2</b>	Entrega de documentos en puerto.  Monitorear a los choferes.
<b>Choferes</b>	Trasladar la mercadería por carretera.

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

#### **4. MARCO LEGAL Y REFERENCIAS.**

- Normas BASC V4 – 2012.
- Estándar de transporte terrestre.
- Estatutos World BASC Organization.
- Constitución de la República del Ecuador.
- Plan Nacional del Buen Vivir.

#### **5. POLÍTICA**

##### ***Generales***

- Cumplir y ejecutar las reglas propuestas en el presente manual está bajo la responsabilidad del área de operaciones de TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA.
- Los encargados del área de operaciones de TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA. Deben someterse rigurosamente a las condiciones del presente documento.
- Ejecutar estrictamente los procesos descritos en el manual propuesto cumpliendo con las normas de calidad de TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA.



**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

## **6. DEFINICIONES Y TÉRMINOS**

Para una mejor utilización del manual propuesto es conveniente detallar palabras claves que son necesarias para que el personal que interviene en el proceso de transporte de mercancías por carretera ejecute de manera correcta los procesos descritos con sus conceptos adecuados y precisos.

- **Riesgo.-** Probabilidad que ocurra un contratiempo o alguna situación que interferirá en los objetivos.
- **Peligro.-** amenaza de alguna situación con la posibilidad de daños o lesiones potenciales a la propiedad, proceso o ambiente.
- **Evaluación del riesgo.-** Proceso que se utiliza para determinar el orden o prioridades de gestión del riesgo comparando el nivel de riesgo con las normas establecidas, niveles de riesgo, objeto y demás criterios.
- **Gestión del riesgo.-** Procedimiento ordenado para administrar la posibilidad relativa de ocurrencia de los riesgos.
- **Factores externos.-** Son los elementos fuera de la organización de la cual la empresa no tiene control que inciden en la seguridad del cumplimiento de los objetivos.



**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

- **Factores internos.-** Se refieren a los aspectos dentro de la organización que están en la capacidad de control de la empresa e intervienen en el cumplimiento de la gestión de control y seguridad.
- **Gestión de seguridad.-** Conjunto de actividades con el objetivo de prevenir y proteger de los riesgos o amenazas a los que se encuentran expuestos las personas, activos y procesos de las organizaciones.
- **Organización.-** Empresa, institución o compañía que tiene funciones propias y una administración con el fin de conseguir ciertos objetivos.
- **No conformidad.-** El no cumplimiento de los compromisos adquiridos o requisitos establecidos especificados en la Norma, estándares o disposiciones que se aplicasen en la organización.
- **Objetivos de control y seguridad.-** Grupo de metas y conclusiones que la empresa se enfoca a alcanzar relativa al control y seguridad, planificados cronológicamente, sustentables y cuantificables.
- **Previsión.-** Establecer lo conveniente con anticipación para cumplir con los requisitos de las normas y los estándares BASC.



# MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 7.1. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SEGURIDAD

#### 7.1.1. Generalidades

Enfoque a procesos: El SGCS pretende mejorar la eficiencia en el control y seguridad del traslado de las mercancías para cumplir con los objetivos definidos por la empresa.

Mapa de procesos: La empresa posee el mapa de procesos expuesto a continuación:

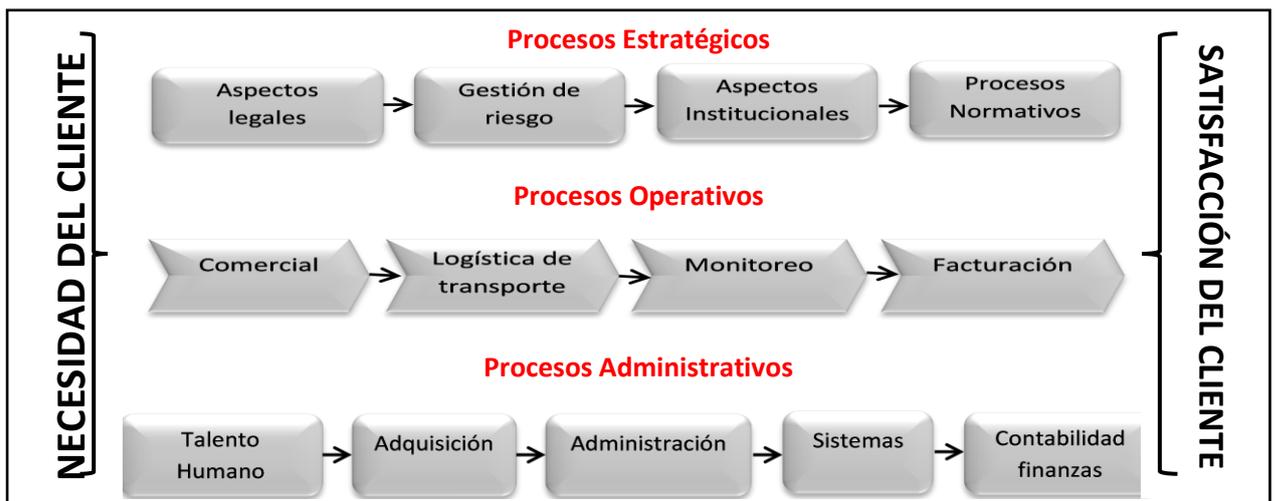


Gráfico 4: Mapa de procesos de la empresa TransconLogistics. Cía. Ltda.

Fuente: (TRANSCONLOGISTICS)

Elaborado por: La Autora

Alcance del SGCS: TRANSCONLOGISTICS Cía. Ltda. Estableció el servicio de Transporte de carga pesada a nivel nacional y pertenece al sector de Transporte Terrestre como alcance para el presente manual.



## MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.1.2. Política de control y seguridad

#### POLÍTICA DE SEGURIDAD

TransconLogistics es una empresa de transporte terrestre, dedicada al traslado de carga pesada a nivel nacional; cumpliendo siempre con las regulaciones legales aplicables; superando las exigencias y expectativas de nuestros clientes mediante una relación seria, eficiente y segura; que ayude a minimizar el riesgo de contaminación del contenedor; demostrando calidad de nuestros servicios. Trabajo ejecutado con personal técnicamente capacitado y comprometido en la lucha contra actividades ilícitas como la fuga de información, buscando mejorar continuamente a través de la tecnología, las aptitudes del personal y de los procesos, previniendo el robo de la carga; desarrollando un servicio eficaz y ágil de acuerdo a las competencias del mercado.

##### Contaminación del Contenedor

- Fortalecer las operaciones de transporte de carga pesada; mediante la implementación de controles de seguridad en los procesos operativos y administrativos; asegurando las operaciones de nuestra empresa para evitar problemas de contaminación.

##### Fuga de Información

- Fortalecer la imagen y credibilidad institucional, por medio de la selección exhaustiva del personal tanto administrativo como operativo; cumpliendo con el marco legal para brindar seguridad en nuestras actividades.

##### Robo de la Carga

- Incrementar las competencias del personal en denunciar actividades ilícitas que puedan comprometer a la empresa y la seguridad de la carga; a través del conocimiento del análisis de riesgo de cada una de las actividades que realizan.

La Gerencia General asume la responsabilidad de que sus colaboradores, conozcan la presente política y la apliquen, proporcionándoles la formación y medios necesarios para el desempeño de sus funciones y promoviendo la participación de todos ellos.

**La Gerencia**

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).</b>	
	Fecha de Emisión: 2019	Versión: 1

### 7.1.3. Planeación

#### 7.1.3.1. Generalidades

Cumplimiento de los requisitos: TransconLogistics Cía. Ltda.

Estableció en el manual de funciones, caracterizaciones y registros soportes todos los requisitos del estándar y norma.

Criterios de desempeño: TransconLogistics Cía. Ltda. Ha determinado como criterio de desempeño las auditorias e indicadores de control.

#### 7.1.3.2. Objetivos de SGCS

- Fortalecer las operaciones de transporte de carga pesada; mediante la implementación de controles de seguridad en los procesos operativos y administrativos, asegurando las operaciones de nuestra empresa para evitar problemas de contaminación.
- Fortalecer la imagen y credibilidad institucional, por medio de la selección exhaustiva del personal tanto administrativo como operativo; cumpliendo con el marco legal para brindar seguridad en nuestras actividades.
- Incrementar las competencias del personal en denunciar actividades ilícitas que puedan comprometer a la empresa y la seguridad de la carga: a través del conocimiento del análisis de riesgo de cada una de las actividades que realizan.



**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.1.3.3. Gestión de Riesgo

TransconLogistics Cía. Ltda. Ha establecido y documentado el “Procedimiento Gestión del Riesgo” en el cual define la identificación, análisis, monitoreo y control del proceso de acuerdo a la organización.

#### Procedimiento de Gestión de Riesgo

##### 1. Identificación

- 1.1. La empresa debe determinar las amenazas externas a la que está expuesta tales como: Narcotráfico, terrorismo, Gobierno, asociados, competencias, clima, comunidad y problemas sociales.
- 1.2. Se identifican las vulnerabilidades tales como: Organización, Dispositivos de seguridad, operación, Procesos y personal.
- 1.3. Las amenazas más la vulnerabilidad nos da como resultados los riesgos tales como: Contaminación, secuestro, corrupción, robos, fuga de información, documentos falsos, alteración de documentos, accesos no autorizados, etc.
- 1.4. Una vez identificadas las amenazas, la vulnerabilidad y el riesgo se procede a la evaluación.

##### 2. Evaluación

- 2.1. Se evalúa de acuerdo a los siguientes criterios

PROBABILIDAD	SEVERIDAD			
	P/S	Ligeramente Dañino (0.1)	Dañino (0.2)	Extremadamente dañino (0.4)
	Bajo (0.1)	Bajo (0.1)	Bajo (0.2)	Medio (0.4)
	Medio (0.2)	Bajo (0.2)	Medio (0.4)	Alto (0.8)
	Alto (0.4)	Medio (0.4)	Alto (0.8)	Alto (1.6)

##### 2.2. Tratamiento del riesgo

<b>INTOLERABLE</b>	Se debe parar las operaciones hasta que se tomen las acciones correctivas del riesgo
<b>IMPORTANTE</b>	Se debe iniciar operaciones, considerando las acciones preventivas del riesgo
<b>MODERADO</b>	Se requiere que las operaciones sean monitoreadas mensualmente
<b>TRIVIAL</b>	No se requiere de ninguna acción

##### 2.3. Evaluación de Riesgo

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACION DE RIESGO												
IDENTIFICACION			Probabilidad			Severidad			IMPACTO			Resultado
Amenazas	Vulnerabilidad	Riesgo	B	M	A	L D	D	ED	T R	IM	IN	R
Narcotráfico	Operación	Contaminación del contenedor			X			X			X	1.6
Competencia	Personal	Fuga de Información			X			X			X	1.6
Problemas Sociales	Personal	Consumo de drogas		X			X			X		0.4
Asociado Transportista	Operación	Robo de la carga			X			X			X	1.6

*Gráfico 5: Procedimiento de Gestión de Riesgo*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.1.3.4. Requisitos Legales

TransconLogistics Cía. Ltda. Ha determinado y documentado el “Procedimiento para identificar, definir y difundir los requisitos legales” con el objetivo de cumplir con la norma BASC adicional con los requisitos legales que por obligación tiene la compañía.

<b>Procedimiento de Aspectos Legales</b>		
1. <b>Objeto.</b> - Establecer los lineamientos del procedimiento Identificación y control de los aspectos legales, de los procesos claves y del SGCS.		
2. <b>Alcance.</b> - Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional		
3. <b>Procedimiento</b>		
3.1. <b>Marco Referencial</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos importantes:</li> </ul>		
<b>MATRIZ DE ASPECTOS LEGALES</b>		
<b>SOCIETARIOS</b>	<b>OPERACIÓN</b>	<b>REGLAMENTARIOS</b>
Escrituras de constitución Nombramientos Libro de acciones Permisos de funcionamientos	Permiso ministerio de transporte Peso y medidas	Seguro Social Servicio de rentas internas Reglamento interno
3.2. <b>Desarrollo</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Identificación.</b> – Se identifica en tres niveles: societarios, operacionales y reglamentarios y se establece lista maestra.</li> <li>▪ <b>Actualización.</b> – Anualmente o cuando se lo requiera cada responsable debe asegurarse de la actualización</li> <li>▪ <b>Implementación.</b> – Se evalúa el cumplimiento y que estos se apliquen en el momento pertinente</li> <li>▪ <b>Comunicación.</b> – Se difunden a través de la lista maestra a todos los involucrados del de la empresa</li> <li>▪ <b>Propiedad intelectual.</b> – La empresa hace el uso de los aspectos institucionales de acuerdo a la política dada por WBO</li> </ul>		
4. <b>Políticas</b>		
4.1. Los custodios de los documentos legales se establecen en la lista maestra		
4.2. Los auditores deben evaluar mensualmente el cumplimiento de los requisitos legales reglamentarios y entes de control		

*Gráfico 6: Procedimiento de Aspectos Legales*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)

### 7.1.3.5. Previsiones

- Presupuesto para la implementación del SGCS.
- Programas de capacitaciones anuales.
- Exámenes de alcoholemia y estupefacientes.
- Plan de auditorías especiales.
- Evaluaciones de la gerencia general, etc.

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).</b>	
	Fecha de Emisión: 2019	Versión: 1

## 7.1.4. Implementación y Operación

### 7.1.4.1. Estructura, Responsabilidad y Autoridad

Representante de la Dirección: TransconLogistics Cía. Ltda. Ha elegido como representante de la dirección al **Jefe Operativo**, tal como lo especifica su contrato laboral y sus funciones establecidas en el manual de funciones de la empresa.

Marco conceptual: TransconLogistics Cía. Ltda. Ha establecido un marco conceptual en el cual se definen los niveles jerárquicos, autoridad y responsabilidad con respecto al sistema. Detallo a continuación:

**Tabla 3.** Matriz de Competencias.

MATRIZ DE COMPETENCIAS						
Cargos	Nivel J.	Exp.	Autoridad	Responsabilidad	Enfoque	Dirección
Gerente General	1	6	Aprobar	Directriz	Empresarial	Visión
R.A.D.	1	6	Aprobar	Directriz	Empresarial	Visión
Jefe de Seguridad	1	6	Aprobar	Directriz	Empresarial	Visión
Audidores Internos	1	6	Aprobar	Directriz	Empresarial	Visión
Jefe de Operaciones	3	4	Decidir	Administrar	Institucional	Valores



**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

Jefe Administrativo	3	4	Decidir	Administrar	Institucional	Valores
Coordinadores de Operaciones Puerto	4	3	Comunicar	Gestionar	Procesos	Principios
Asistente Administrativo	5	2	Informar	Hacer	Políticas	Ética
Asistente Contable	5	2	Informar	Hacer	Políticas	Ética
Choferes	6	1	Denunciar	Ejecutar	Normas	Reglas
Recepcionista	6	1	Denunciar	Ejecutar	Normas	Reglas

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)

*Manual de funciones y responsabilidades:* TransconLogistics Cía.

Ltda. Ha establecido las funciones y responsabilidades de acuerdo al cargo y especialmente las más críticas y planificar portantes en el Manual de Funciones y Responsabilidades.

#### **7.1.4.2. Entrenamiento, Capacitación y Toma de Conciencia.**

TransconLogistics Cía. Ltda. Ha definido como niveles de competencias del personal a cargo en la empresa diversos aspectos, los cuales son esenciales e importantes al momento de considerar las nuevas contrataciones y actitudes que le falta al personal perteneciente en la empresa.



## MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

A continuación se detallan las actitudes y aptitudes consideradas:

- Preparación y acciones en casos emergencia.
- Seguridad e inspección de contenedores.
- Gestión y evaluación de procesos.
- Sistema de indicadores de control.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Formación de auditores internos.
- Gestión de riesgo.
- Inducción al sistema de gestión.
- Madurez y cultura organizacional.

El departamento de Recursos Humanos realiza un proyecto de capacitación para su personal acorde con las competencias que se requieren para la implementación del SGCS.

### **7.1.4.3. Comunicación**

TransconLogistics Cía. Ltda. Tiene en todos sus vehículos propios instalado el GPS, de la misma manera como los celulares, con el objetivo de tener una comunicación efectiva en cualquier eventualidad que se presente.

Los vehículos adicionales que se contratan también se les exige que se tengan los mismos aspectos, de la misma manera cumplir con un sistema de seguridad.



**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

El compromiso de accionistas, directivos, empleados y asociados, se verá reflejado de una manera integral en la organización, mediante diferentes aspectos:

- ***Accionistas:*** Entregar recursos adecuados para el SGCS.
- ***Directivos:*** Administrar los procesos del SGCS de manera correcta.
- ***Empleados:*** Cumplir y respetar las políticas y procesos establecidas.
- ***Asociados:*** Firmar acuerdos de seguridad e implementar BASC.

Como valor agregado en la comunicación interna de la empresa, se ha determinado y documentado la Matriz de Delegación de Autoridad de los Procesos, la cual tiene como objetivo comunicar de parte del principal del procedimiento todos los procesos, registros, políticas, instructivos, indicadores, documentos a sus dos alternos, determinando una sistematización de todos los procesos, de tal manera que en caso que el principal del proceso no puede asistir a una reunión o Auditoría (Interna), uno de los alternos pueda reemplazarlo sin ningún problema.



**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

Enfocándonos a mejorar continuamente los procesos, detallo a continuación:

**Tabla 4.** Matriz De Delegación De Autoridad De Los Procesos.

<b>MATRIZ DE DELEGACIÓN DE AUTORIDAD DE LOS PROCESOS</b>			
<b>PROCESOS</b>	<b>PRINCIPAL</b>	<b>ALTERNO 1</b>	<b>ALTERNO 2</b>
<b>Aspectos legales</b>	Asistente Contable	Jefe Administrativo	Gerente General
<b>Gestión de riesgo</b>	Jefe de Seguridad	Jefe de Operaciones	Coordinador de Operaciones
<b>Sistema de Gestión</b>	Representante de la Dirección	Jefe de Operaciones	Gerente General
<b>Procesos de control</b>	Auditor Líder	Gerente General	Jefe de Operaciones
<b>Logística de Transporte</b>	Jefe de Operaciones	Coordinador de Operaciones	Coordinador de Operaciones
<b>Monitoreo</b>	Asistente Contable	Jefe de Operaciones	Coordinador de Operaciones
<b>Recursos Humanos</b>	Jefe Administrativo	Asistente Contable	Gerente General
<b>Adquisiciones</b>	Gerente General	Jefe Administrativo	Asistente Contable
<b>Administración</b>	Jefe Administrativo	Asistente Administrativo	Recepción
<b>Contable / Financiero</b>	Contador	Asistente Contable	Asistente Administrativo

Fuente: (TRANSCONLOGISTICS)

#### **7.1.4.4. Documentación del sistema de Gestión en Control y Seguridad**

La organización determino un sistema documental del SGCS detallado a continuación:

- Manual de Gestión de Control y Seguridad.
- Procedimientos exigidos por la norma y estándar BASC.
- Procedimientos establecidos por TransconLogistics. Cía. Ltda.
- Registros requeridos por las normas BASC.
- Registros determinados por la empresa.



# MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

## 7.1.4.5. Control de documentos

TRANSCONLOGISTICS CÍA LTDA., ha establecido y documentado el “Procedimiento para el Control de Documentos” en el cual se determinan los parámetros de la estructura de la documentación, con el objetivo de implementar de manera efectiva el Sistema de Gestión en Control y Seguridad, manteniendo la conservación, estandarización, manejo de documentos y las políticas de firmas y sellos, que autoricen los distintos procedimientos.

### Procedimiento Control de documentos

1. **Objeto.** - Establecer los lineamientos del procedimiento para el control de los documentos de los procesos, de los procesos claves y del SGCS.

2. **Alcance.** - Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional

#### 3. Procedimiento

##### 3.1. Marco Referencial

- Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos importantes:

POLÍTICA DE FIRMAS Y SELLOS			
PROCESOS	ELABORA	REVISAS	APRUEBA
Aspectos legales	Contador	Representante de la Dirección	Gerente General
Gestión de riesgo	Jefe de Seguridad	Representante de la Dirección	Gerente General
Sistema de Gestión	Representante de la Dirección	Auditor Interno	Gerente General
Procesos de control	Auditor Líder	Representante de la Dirección	Gerente General
Logística de Transporte	Jefe de Operaciones	Representante de la Dirección	Gerente General
Monitoreo	Asistente Contable	Representante de la Dirección	Gerente General
Recursos Humanos	Jefe Administrativo	Representante de la Dirección	Gerente General
Adquisiciones	Gerente General	Representante de la Dirección	Gerente General
Administración	Jefe Administrativo	Auditor Interno	Gerente General
Contable / Financiero	Contador	Representante de la Dirección	Gerente General

##### 3.2. Desarrollo

- **Aprobación de los documentos.** – Los documentos se aprueban de acuerdo a la matriz de política de firmas y sellos
- **Localización.** – Los documentos se encuentran en custodia del RD tanto físico como electrónico
- **Revisión de los documentos.** – De acuerdo a la visión o cambios de la empresa se deben actualizar los documentos
- **Mantenimiento.** - Cada responsable de área debe revisar anualmente o cuando lo requiere la empresa
- **Control de documentos obsoletos.** – Los documentos obsoletos se identifican y se retiran por parte del RD
- **Documentos externos.** – Cada líder de área controlan los documentos externos y reportan al RD
- **Protección y Recuperación.** – Los documentos del SGCS se recuperan mediante su identificación y codificación

#### 4. Políticas

- 4.1. Los adjuntos en correos electrónicos tanto en pc, portables y celulares no pueden ser reenviados sin autorización
- 4.2. El RD elabora la lista maestra de documentos y la difunde a todos los involucrados de la empresa
- 4.3. Todos los procesos deben ser elaborados de manera trazable y bajo visión de procesos

*Gráfico 7: Procedimiento Control de documentos*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

#### **7.1.4.6. Control Operacional**

La empresa mediante sus procedimientos operativos documentados asegura que los riesgos que pueden influir o afectar a la integridad de los mismos, estén debidamente controlados.

***Planificación Operacional.-*** Asegurar el cumplimiento de los procesos.

***Controles de Seguridad.-*** La operación es controlada con las políticas y normas de seguridad previamente establecidas por la empresa.

***Programas Operacionales.-*** Determinar el mantenimiento de los procesos.

***Seguridad de los procesos.-*** Los procesos cumplen con los requisitos normativos.

#### **7.1.4.7. Preparación y Respuesta a Eventos Críticos**

Con el objetivo de identificar, prevenir y accionar adecuadamente a las situaciones de emergencia, controlando las reacciones, evitando lesiones y pérdidas humanas, materiales y económicas, utilizando los recursos existentes en las instalaciones, TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA. Determina el “Procedimiento de Preparación y Respuesta a Eventos Críticos” de acuerdo a los requerimientos de la empresa.



# MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

## Procedimiento de Preparación y Respuesta a Eventos Críticos.

**1. Objeto.** - Establecer los lineamientos del procedimiento preparación y repuesta a eventos críticos, de los procesos claves y del SGCS.

**2. Alcance.** - Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional, donde se generen los riesgos.

### 3. Procedimiento

#### 3.1. Marco Referencial

La empresa tiene las siguientes contingencias y emergencias, para la mitigación de los riesgos:

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acuerdo de seguridad con asociados</li> <li>▪ Convenio de confidencialidad con el colaborador</li> <li>▪ Documentación de los procesos</li> <li>▪ Sistema de indicadores mensuales</li> <li>▪ Asignación de presupuesto</li> <li>▪ Comunicación visual</li> <li>▪ Material de lecturas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Listado de Números de emergencias</li> <li>▪ Pruebas y Simulacros</li> <li>▪ Cámaras de seguridad en la empresa</li> <li>▪ Visitas domiciliarias a los colaboradores</li> <li>▪ Pruebas de alcohol y drogas</li> <li>▪ Reglamento interno</li> <li>▪ Controles de accesos en oficinas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reuniones periódicas de procesos</li> <li>▪ Monitoreo con GPS de la carga</li> <li>▪ Proveedores de servicios Basc</li> <li>▪ Trazabilidad de los procesos</li> <li>▪ Sistema de incentivos corporativo</li> <li>▪ Responsabilidad social</li> <li>▪ Sistema de capacitaciones</li> </ul>
--	---	--

#### 3.2. Procedimiento en caso de violación de sellos.

##### Planificación

Se debe tener las siguientes consideraciones: Registros fotográficos, comportamiento del personal, personas extrañas en los sitios de carga y descarga, rutas del traslado del contenedor, la trazabilidad del proceso, acuerdo de seguridad y otras medidas de seguridad.

##### Desarrollo

Dar aviso a la Gerencia General y Jefe de Operaciones del incidente  
Comunicarse con el cliente y las autoridades competentes  
Determinar la investigación de las causas del problema a través de la trazabilidad del proceso  
Realizar el tratamiento de acuerdo al problema  
Archivar los documentos soportes

##### Acción correctiva

Revisar que las medidas de contingencias y emergencias que hayan funcionado  
Difundir y capacitar a todos los involucrados sobre el caso ocurrido  
Según las investigaciones de las causas plantear nuevos planes de acciones, de acuerdo al origen de problema  
Determinar el presupuesto económico si el caso lo amerita

##### Acción preventiva

Evaluar y monitorear semanalmente el cumplimiento del plan de acción  
Evaluar y monitorear el índice de violación de sellos  
Planificar anualmente dos charlas sobre violación de sellos

#### 3.3. Procedimiento en caso de robo de la carga.

##### Planificación

Se debe tener las siguientes consideraciones: Monitoreo del vehículo, comunicación abierta con choferes, identificación de las rutas, capacitación a los choferes, la trazabilidad del proceso, acuerdo de confidencialidad y otras medidas de seguridad.

##### Desarrollo

Dar aviso a la Gerencia General y Jefe de Operaciones del incidente  
Comunicarse con el cliente y las autoridades competentes  
Determinar la investigación de las causas del problema a través de la trazabilidad del proceso  
Realizar el tratamiento de acuerdo al problema  
Archivar los documentos soportes

##### Acción correctiva

Revisar que las medidas de contingencias y emergencias que hayan funcionado  
Difundir y capacitar a todos los involucrados sobre el caso ocurrido  
Según las investigaciones de las causas plantear nuevos planes de acciones, de acuerdo al origen de problema  
Determinar el presupuesto económico si el caso lo amerita

##### Acción preventiva

Evaluar y monitorear semanalmente el cumplimiento del plan de acción  
Evaluar y monitorear el índice de robo de la carga  
Planificar anualmente dos charlas sobre robo de la carga



# MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 3.4. Procedimiento en caso de fuga de información.

#### Planificación

Se debe tener las siguientes consideraciones: Acuerdo de confidencialidad, comportamiento del personal, encuestas clima organizacional, capacitación a los colaboradores y otras medidas de seguridad.

#### Desarrollo

Dar aviso a la Gerencia General y Jefe de Operaciones del incidente

Comunicarse con las autoridades competentes si se requiere

Determinar la investigación de las causas del problema a través de la trazabilidad del proceso

Realizar el tratamiento de acuerdo al problema

Archivar los documentos soportes

#### Acción correctiva

Revisar que las medidas de contingencias y emergencias que hayan funcionado

Difundir y capacitar a todos los involucrados sobre el caso ocurrido

Según las investigaciones de las causas plantear nuevos planes de acciones, de acuerdo al origen de problema

Determinar el presupuesto económico si el caso lo amerita

#### Acción preventiva

Evaluar y monitorear semanalmente el cumplimiento del plan de acción

Evaluar y monitorear el índice de fuga de información

Planificar anualmente dos charlas sobre la fuga de información

### 3.5. Procedimiento en caso de Accesos no autorizados.

#### Planificación

Se debe tener las siguientes consideraciones: Cámaras de seguridad en empresa, bitácoras de acceso, Programa de mantenimiento de infraestructura, capacitación guardia de seguridad, la trazabilidad del proceso, y otras medidas de seguridad.

#### Desarrollo

Dar aviso a la Gerencia General y Jefe de Operaciones del incidente

Comunicarse con las autoridades competentes

Determinar la investigación de las causas del problema a través de la trazabilidad del proceso

Realizar el tratamiento de acuerdo al problema

Archivar los documentos soportes

#### Acción correctiva

Revisar que las medidas de contingencias y emergencias que hayan funcionado

Difundir y capacitar a todos los involucrados sobre el caso ocurrido

Según las investigaciones de las causas plantear nuevos planes de acciones, de acuerdo al origen de problema

Determinar el presupuesto económico si el caso lo amerita

#### Acción preventiva

Evaluar y monitorear semanalmente el cumplimiento del plan de acción

Evaluar y monitorear el índice de accesos no autorizados

Planificar anualmente dos charlas sobre accesos no autorizados

### 3.6. Procedimiento en caso de robo en general.

#### Planificación

Se debe tener las siguientes consideraciones: Programa de mantenimiento de la infraestructura, cámaras de seguridad en la empresa, capacitación guardia de seguridad, la trazabilidad del proceso, acuerdo de confidencialidad y otras medidas de seguridad.

#### Desarrollo

Dar aviso a la Gerencia General y Jefe de Operaciones del incidente

Comunicarse con las autoridades competentes

Determinar la investigación de las causas del problema a través de la trazabilidad del proceso

Realizar el tratamiento de acuerdo al problema

Archivar los documentos soportes

#### Acción correctiva

Revisar que las medidas de contingencias y emergencias que hayan funcionado

Difundir y capacitar a todos los involucrados sobre el caso ocurrido

Según las investigaciones de las causas plantear nuevos planes de acciones, de acuerdo al origen de problema

Determinar el presupuesto económico si el caso lo amerita

#### Acción preventiva

Evaluar y monitorear semanalmente el cumplimiento del plan de acción

Evaluar y monitorear el índice de robo en general

Planificar anualmente dos charlas sobre el robo en general



# MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 3.7. Ejercicio prácticos y simulacros

#### ▪ *Planificación*

- Establecer el programa anual de los simulacros
- Capacitación sobre el riesgo del ejercicio a desarrollar
- Establecer el método y criterio del simulacro
- Planificar fecha, hora y recursos a utilizar en el simulacro
- Difusión al personal sobre el simulacro
- Planificar las contingencias del evento.

#### ▪ *Desarrollo*

- Jefe de seguridad o delegado da el aviso del inicio del simulacro
- Toma el tiempo y desarrollo del simulacro en el registro de Simulacros
- Monitorear el cumplimiento del procedimiento de P&R antes la falla de las medidas de seguridad
- Evaluar los sistemas de repuestas de las autoridades competentes de ser necesario
- Dar por terminado el simulacro.
- Elaborar el informe de los resultados de los simulacros.
- Archivar todas las evidencias

#### ▪ *Acción correctiva*

- Revisar que las medidas de contingencias y emergencias que hayan funcionado
- Difundir y capacitar a todos los involucrados sobre las novedades del simulacro
- Revisar y Redefinir el procedimiento si es el caso

#### ▪ *Acción preventiva*

- Hacer mantenimiento de los dispositivos de seguridad usados en los simulacros
- Programar simulacros sorpresas para evaluar reacciones
- Mantener el índice de cumplimiento de los simulacros

### 4. Políticas

- 4.1. Todos los registros que se generen en este procedimiento deben ser custodiado y conservado
- 4.2. El reglamento interno debe aplicarse cuando los requisitos de éste procedimiento no se cumplan a cabalidad.
- 4.3. La aplicación de los registros dejados como evidencias deben ser controlados y mantenidos con legibilidad.

*Gráfico 8: Procedimiento de Preparación y Respuesta a Eventos Críticos.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)

## 7.1.5. Verificación

### 7.1.5.1. Seguimiento y Medición

La organización ha establecido el “Procedimiento de Seguimiento y Medición” con el fin de determinar el método para el seguimiento y medición de los indicadores establecidos en la compañía.

#### **Procedimiento de Seguimiento y Medición.**

1. **Objeto.** - Establecer los lineamientos el procedimiento para el seguimiento y medición de los procesos, de los procesos claves y del SGCS.
2. **Alcance.** - Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional



# MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 3. Procedimiento

#### 3.1. Marco Referencial

- Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos importantes:

CRITERIO DE MONITOREO	TRAZABILIDAD	EJEMPLO			
		OBJETIVO	INDICADOR	ÍNDICE	CRITERIO
Trimestralmente: Se mide	Objetivos	Adquirir 3 vehículos mas	Contaminación	Capacitación	c. dada/c. prog.
Semestralmente: Se evalúa	Indicador de control			Monitoreo satelital	Fallas del mon.
Anualmente: Se redefine	Meta		Fuga de información	Acuerdo confidencialidad	Cumplimiento
				Prueba de alcohol	Prb. Re. /Pr. prog

#### 3.2. Desarrollo

- Objetivo.** – Se establecen los objetivos organizacionales y de seguridad, de acuerdo a la gestión de riesgo
- Indicador de control.** – Se establece el indicador de acuerdo a la gestión de riesgo y alineado a la visión de la empresa
- Índices.** - Se determine los índices que van a dar el cumplimiento de los indicadores y objetivos.
- Criterio.** –Se establece el sistema o fórmula para determinar la medición de cada índice.
- Meta.** –Se establece el tiempo a alcanzar el objetivo propuesto
- Revisión.** –Se hace las revisiones de acuerdo al marco conceptual
- Seguimiento.** –Se establece el análisis mediante el comportamiento de las tendencias de la información generada
- Acción correctiva.** – Se toma acciones correctivas por el incumplimiento de metas de acuerdo a procedimiento AC

#### 4. Políticas

- Los indicadores debe ser un reto y no un cumplimiento de actividades
- La creación, modificación y eliminación de un indicador deber seguir un orden jerárquico
- El riesgo de contaminación del transporte, cuando se tenga controlado, igual se llevar como informativo.

*Gráfico 9: Procedimiento de Seguimiento y Medición.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)

### 7.1.5.2. Auditorías Internas

La empresa TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA. Documentó el “Procedimiento de Auditorías Internas” con el fin de llevar un control, evaluar y verificar los Sistemas de Gestión de Control y Seguridad.

#### Procedimiento de Auditorías internas

**1. Objeto.** - Establecer los lineamientos el procedimiento para la realización de la Auditoria interna, de los procesos claves y del SGCS.

**2. Alcance.** - Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional

#### 3. Procedimiento

##### 3.1. Marco Referencial

- Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos importantes:

CLASIFICACION HALLAZGO	REGISTROS	COMPETENCIA DEL AUDITOR
<b>Mayor.</b> - Incumplimiento legal	Plan anual de auditorias	Curso de formación de auditor interno
<b>Menor.</b> - Incumplimiento organizacional	Programa de auditorias	Conocimiento del negocio y sector
<b>Observación.</b> - Incumplimiento normativo	Notas de auditorias	Inducción a las normas internacionales
<b>Fortaleza.</b> – Valor agregado	Informe de auditorias	Inducción al Sistema de Gestión



# MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 3.2. Desarrollo

- **Planificación.** – El auditor líder planifica anualmente las auditorías internas, considerando la visión de la empresa.
- **Ejecución.** - De acuerdo al programa de auditorías cada auditor asignado evalúa la empresa mediante procesos.
- **Información.** – Auditor líder y auditores consolidan los hallazgos y elaboran el informe final y entrega a la dirección
- **Seguimiento.** – Los auditores revisan la conformidad de los planes de acciones o establecen nuevas revisiones
- **Cierre de la auditoría.** – Los auditores realizan el seguimiento y cierre de acuerdo a los plazos y las evidencias

### 4. Políticas

- 4.1. El tratamiento de los hallazgos se trata de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas y preventivas
  - 4.2. Los auditores asignados deben ser independiente de sus procesos o afinidades internas y externas de la empresa
  - 4.3. La información verbal y escrita debe ser estrictamente considerada para efecto de auditorías y no difusión maliciosa
  - 4.4. La mala gestión de una no conformidad debe subir de nivel es decir de Observación a menor y de menor a Mayor
- Un mismo tipo de hallazgo se debe levantar como una sola no conformidad.

*Gráfico 10: Procedimiento de Auditorías internas.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)

## 7.1.5.3. Control de Registros

La organización ha establecido el “Procedimiento de Control de Registros”

donde se determinan los parámetros para estructurar documentos.

### Procedimiento de Control de registros

**1. Objeto.** - Establecer los lineamientos del procedimiento para el control eficiente de los registros de los procesos claves y del SGCS.

**2. Alcance.** - Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional

### 3. Procedimiento

#### 3.1. Marco Referencial

- Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos importantes para el control de los registros

Identificación de los registros	Legibles	Almacenamiento
Mantenimiento	Inidentificables	Recuperación
Disposición final	Rastreables	Protección
Entrega, control y archivo	Sin enmendaduras	Tiempo de acuerdo a legislación

#### 3.2. Desarrollo

- **Identificación.** - Se identifican de forma única los registros, de tal manera que permita la trazabilidad de los mismos.
- **Mantenimiento.** - Se determinar el tipo de mantenimiento, considerando sus actualizaciones, estructura y datos.
- **Disposición final.** - Se determinar el destino final que se le va dar a los registros y de acuerdo a la legislación del país.
- **Conservación.** - Se determinar el tiempo de conservación de los registros y de acuerdo a la legislación del país.
- **Recuperación.** – Los registros se recuperan de acuerdo a su identificación, números secuenciales y otros.

#### 4. Política

- 4.1. El RD elabora la lista maestra de registros, de acuerdo a los requerimientos legales, de la empresa y las normativas.
- 4.2. Cada líder de área o de proceso es el responsable de registrar y actualizar la lista maestra de registro.
- 4.3. Los registros deben estar disponibles para los requerimientos internos o entes externos de control.
- 4.4. Los registros deben ser legibles y sin enmendaduras.

*Gráfico 11: Procedimiento de Control de registros.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



# MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

## 7.1.6. Mejoramiento Continuo

### 7.1.6.1. Mejora Continua

TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA. Mediante los objetivos definidos en la organización, la política de seguridad, auditorías internas y las revisiones de la gerencia determina el sistema de mejora continua, lo cual aporta a la evolución del SGCS de acuerdo a los cambios, crecimiento y evolución anuales.

Los objetivos de mejora continua incluyen la automatización, modernización de las flotas y el sistema de monitoreo en línea de sus vehículos.

### 7.1.6.2. Acción correctiva y preventiva

La compañía TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA. Documentó el “Procedimiento de Acciones Correctivas”, el mismo que se aplica en situaciones de riesgos, no conformidades u oportunidades de mejora monitoreando las causas y ejecutando un plan de acción asignado el responsable para su adecuado seguimiento.

#### Procedimiento de Acciones Correctivas

**1. Objeto.** - Establecer los lineamientos del procedimiento para la toma eficiente de las acciones correctivas y preventivas de los procesos claves y del SGCS.

**2. Alcance.** - Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional

#### 3. Procedimiento

##### 3.1. Marco Referencial

- El origen de las acciones correctivas y preventivas se establece en la siguiente matriz

Auditorías internas y externas	Cambios importantes	Servicios no conformes
Reclamos de clientes	Gestión de riesgo	Planes de trabajos
Novedades de los procesos	Indicadores de control	Aspectos legales

##### 3.2. No conformidad

- Cada usuario establece la oportunidad de mejora en la matriz de acciones correctivas y preventivas, analizando el criterio que sustente la misma.
- Determina el proceso, el requisito de la norma o estándar, requisito legal o requisito organizacional en el que se está o dando la oportunidad de mejora.



# MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 3.3. Acción de corrección

- Se determina la acción inmediata a seguir, asegurándose que ésta elimine de raíz el problema

### 3.4. Investigación de las causas

- Para el análisis de las causas se utiliza la técnica estadística de causas y efecto y se determina el origen del problema.
- Se determinan los puntos críticos de la falla y se procede a tomar las acciones correctivas o preventivas de aplicar.

### 3.5. Acción correctiva

- De acuerdo al origen del problema se establecen las acciones correctivas, verificando que estos planes de acción, eliminen las causas del problema, siguiendo el instructivo determina para la redacción y el enfoque de la misma.
- Se determina el plazo para revisar el cumplimiento de los planes de acciones y la revisión de la efectividad de los mismos.

### 3.6. Acción preventiva

- Se debe aplicar donde corresponda la acción preventiva para asegurar la no la repetición de las causas del problema
- Se determina tiempos para la revisión de los planes de acciones preventivos según corresponda. Ver instructivo.

### 3.7. Cierre de no conformidad

- Cuando se verifica y se valide la efectividad de las acciones correctivas y preventivas, mediante los soportes establecidos el auditor interno asignado hace el cierre de la misma.
- En caso de incumplimientos se debe levantar acciones correctivas o preventivas subiendo de nivel, es decir si es menor pasa a mayor.
- De igual forma se debe seguir la matriz jerárquica para ir subiendo de nivel el levantamiento de las no conformidades, como, por ejemplo. Si la acción se deja a un jefe de área el siguiente paso es al Gerente.

## 4. Política

4.1. Las acciones no conformidades se deben clasificar en Mayor, Menor y Observación, siendo mayor no incumplimiento legal, menor incumplimiento organizacional y observación incumplimiento de la norma y el estándar.

4.2. Toda no conformidad repetitiva debe clasificarse si es crítica (Cuando afecta al giro del negocio) mayor y si no es crítica (Cuando no tiene incidencia en el negocio) menor.

La extensión de plazos debe ser aprobado por la Dirección.

*Gráfico 12: Procedimiento de Acciones Correctivas.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)

### 7.1.6.3. Compromiso de la Dirección.

El departamento de gerencia general de TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA. Cuenta con el documento “Procedimiento de Revisión Gerencial”, con el objetivo de asegurar el cumplimiento del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.



# MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

## Procedimiento de Revisión Gerencial

- 1. Objeto.** - Establecer los lineamientos del procedimiento para la realización de la revisión gerencial del SGCS.  
**2. Alcance.** - Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional

### 3. Procedimiento

#### 3.1. Marco Referencial

- El representante de la alta dirección difunde a los involucrados directos de los procesos claves de la empresa, tomando en cuenta los siguientes aspectos, que pueden ser evaluados en cualquier momento del año.

Revisión de actas anteriores	Revisión de auditorías	Evaluación de la Gestión de riesgo
Informe sobre el desempeño del SGCS	Estados de acciones correctivas	Propuestas de mejora continua
Cambios importantes de la empresa	Revisión de indicadores de gestión	Controles gerenciales organizacionales

#### 3.2. Planificación

- Los líderes de áreas o de procesos deben preparar la información, de acuerdo al marco conceptual y entregar al RD para la presentación en la reunión gerencial.
- El RD informa según la planificación del sistema 2017 la realización de la Revisión Gerencial a todos los involucrados en los procesos claves

#### 3.3. Ejecución

- En la fecha y hora indicada se realiza la revisión de la operación y del SGCS
- El RD presente el informe global del estado del sistema y da lectura al acta anterior
- Cada líder de área o de procesos informa sobre los resultados su área, tomando como referencia el marco conceptual
- El RD deja en un acta los resultados de la reunión y las decisiones que se tomen en ellas.
- La Dirección cierra la reunión, con los debidos compromisos de cada líder de área o de procesos.

#### 3.4. Seguimiento y monitoreo

- El RD realiza el seguimiento y monitoreo de los compromisos establecidos en la reunión y va informando a todos sobre los avances o atrasos de los mismos.
- En caso de incumplimientos críticos y que afecta al giro del negocio se debe analizar de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

### 4. Políticas

- 4.1. Los líderes de áreas o procesos que no pueda asistir a la reunión deben enviar a su representante de acuerdo a la matriz de delegación de autoridad de los procesos.  
 4.2. El sistema de información debe ser verificable y validado antes de la presentación.

*Gráfico 13: Procedimiento de Revisión Gerencial.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



## MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.2. REQUISITOS DE LOS ASOCIADOS DE NEGOCIOS

Cumplimiento con los estándares BASC, TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA. Estableció el “Procedimiento de Asociados de Negocios”, donde se establecen los requisitos para la selección de los proveedores y clientes tanto nacionales e internacionales (asociados de negocio).

#### Procedimiento de Asociados de Negocios

**1. Objeto.** - Establecer los lineamientos del procedimiento para la evaluación de los asociados de negocios de los procesos claves y del SGCS.

**2. Alcance.** - Aplica a todos los asociados de negocios críticos de la organización y los requisitos normativos internacional

#### 3. Procedimiento

##### 3.1. Desarrollo

- **Evaluación y selección.** –La empresa tiene como criterio, de evaluación que el asociado sea Basc, la investigación de sus situaciones financieras, referencias de clientes, nivel de volúmenes, forma de pagos y los antecedentes de sus accionistas.
- **Documentación.** –La empresa solicita copia del certificado Basc o el plan de implementación en caso que no esté, verificando su aplicabilidad.
- **Otras certificaciones.** – Se solicita al asociado y se verifica alguna otra certificación debidamente autorizada por entes reconocidos.
- **Acuerdos de seguridad.** – A todos los asociados se les hace firmar un acuerdo de seguridad acorde a su sector y de acuerdo a los aspectos de seguridad a mejorar acorde a su evaluación de riesgo.
- **Verificación asociados.** – La empresa de forma aleatoriamente visita a sus asociados y verifica los procedimientos de seguridad aplicable de manera global.
- **Lista de asociados BASC.** – La empresa tiene un listado de sus asociados certificados BASC, que es revisado de acuerdo a la vigencia de su certificado.
- **Criterios de seguridad.** – La empresa se asegura mediante folleterías, reuniones y presencia en los procesos la aplicación de los criterios de seguridad.
- **Ingresos de nuevos asociados.** – Para los nuevos asociados se sigue el mismo protocolo de seguridad, verificando su situación financiera.
- **Proveedores por contratos.** – Todos los proveedores de contratos se les hace firmar convenio de confidencialidad y a los perennes acuerdos de seguridad.
- **Transportadores de carga.** – Los asociados Basc hacen firmar acuerdos de seguridad y aquellos no BASC, nos entregan políticas de seguridad, que deben cumplir antes, durante y después del transporte.
- **Prevención del lavado de activos.** –La empresa realiza la investigación con la información existente en las instituciones financieras y gubernamentales como: SRI, Contraloría, CONSEP y otras requeridas de acuerdo al sector.

#### 4. Política

- 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
- 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
- 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
- 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 14: Procedimiento de Asociados de Negocios.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



## MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.2.1. Procedimientos de Seguridad

De acuerdo al procedimiento establecido para los asociados del negocio y con el fin de cumplir con las normas y estándares BASC, TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA. Solicita la documentación respectiva para la verificación de la certificación BASC de cada cliente y/o proveedor de la empresa, en los casos que éste no sea operador certificado, se realiza un acuerdo documentado donde se establecen los criterios de seguridad de la organización con el objetivo de asegurar su estricto cumplimiento.

## 7.3. SEGURIDAD DE LOS VEHÍCULOS

### 7.3.1. Inspección de Vehículos

TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA. Determino el “Procedimiento de Inspección de Vehículo” estableciendo lineamientos para el registro adecuado de los vehículos en el ingreso, permanencia y salida de los vehículos que se encuentren en las instalaciones de la compañía.

#### **Procedimiento de Inspección de Vehículo.**

- 1. Objeto.** - Establecer los lineamientos del procedimiento para la Inspección de Vehículos, de los procesos claves y del SGCS.
- 2. Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional



## MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 3. Procedimiento

#### 3.1. Desarrollo

- Inspección de Vehículos. – Los conductores reciben periódicamente charlas sobre la inspección de vehículos y los sitios vulnerables para actos ilícitos, además de la seguridad personal e integridad del vehículo.
- Inspección física. – Los conductores tanto a la entrada y salida son inspeccionados por los clientes, personal de seguridad de los patios de contenedores y la propia empresa.
- Registro de vehículos. – La empresa a través de los guardias de seguridad se asegura de registrar tanto a la entrada y salida de los vehículos de igual manera el coordinador de monitoreo.
- Procedimiento para conductores. – la empresa se asegura enviar a conductores totalmente capacitados y competente en los sitios o lugares de mayor riesgo, así como considerar los siguientes aspectos.
  - ✓ Rutas
  - ✓ Sector de cargue
  - ✓ Tipo de carga
  - ✓ Tiempos de carga, etc.
- Inspección visual de remolques. –La empresa realiza la inspección a través de sus conductores de acuerdo a los 7+3 puntos. De terminado por Basc.

#### 4. Política

- 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
- 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
- 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.

Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 15: Procedimiento de Inspección de Vehículo.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)

### 7.3.2. Inspección del Contenedor y Furgón

La compañía TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA. Dentro del “Procedimiento de Inspección del Contenedor y Furgón” establece las actividades explícitas para realizar una correcta inspección del contenedor y furgón de los vehículos de la compañía.



# MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

## Procedimiento de Inspección de Contenedor y Furgón

**1. Objeto.** - Establecer los lineamientos del procedimiento para la Inspección de Vehículos, de los procesos claves y del SGCS.

**2. Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional

### 3. Procedimiento

#### 3.1.Desarrollo

- **Integridad del contenedor.** – Los conductores tiene la responsabilidad de vigilar que antes, durante y después en la carga y descarga se mantengan los procesos sin novedad alguna, con respecto a los contenedores (Proceso del cliente)
- **Integridad de los remolques.** –Los conductores tiene la responsabilidad de vigilar que antes, durante y después en la carga y descarga se mantengan los procesos sin novedad alguna, con respecto a los remolques. (Proceso del cliente)
- **Control de mercadería.** – La empresa se asegura a través de la evaluación de riesgo que sus clientes, informen sobre el tipo de mercadería a trasladar, así como sus conductores debe constatar que lo que se embarca sea lo manifestado en la información llevado ellos.
- **Ruta de destino.** – Los conductores informan a la empresa sobre cambios y otras indicaciones por parte del cliente, asegurarse de que los sellos de seguridad no sean rotos y la cargue/descargue sean la del origen inicial.
- **Almacenamiento de remolque.** – Los remolques de la empresa son almacenados en patios debidamente resguardados y no se almacenan con contenedores con carga.
- **Procedimiento para denunciar y reportar.** – El personal de la empresa tiene la debida capacitación y autorización para reportar las siguientes novedades:
  - ✓ Personas extrañas que merodean el contenedor o el vehículo
  - ✓ Actividades extrañas a los procesos normales
  - ✓ Embarque de mercadería de otro tipo
  - ✓ Cambios de rutas por el cliente o personal extraño a la empresa.
  - ✓ Otros destinos de cargue o descargue
  - ✓ Paradas no autorizadas por la empresa.
- **Notificación oportuna a autoridades.** –El personal operativo tiene los números de emergencias y la debida autoridad para denunciar cualquier acto ilícito, a las autoridades respetivas e informar a la empresa.

#### 4. Política

- 4.1.La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
- 4.2.El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
- 4.3.Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
- 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 16: Procedimiento de Inspección de Contenedor y Furgón.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)

### 7.3.3. Seguridad de Contenedores

TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA. Monitorea, vigila y supervisa que los sellos de seguridad utilizados por los clientes sean de alta seguridad (Proceso del cliente).



# MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

## 7.3.4. Procedimientos de seguimiento y supervisión de vehículos

La organización ha establecido el “Procedimiento de Seguimiento y Supervisión de Vehículos”, donde se determinan las actividades que evidenciaran un óptimo monitoreo de los vehículos de la empresa.

### Procedimiento de Seguimiento y Supervisión de Vehículos

1. **Objeto.** - Establecer los lineamientos del procedimiento para el seguimiento y supervisión de vehículos del SGCS.
2. **Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
3. **Procedimiento**
  - 3.1. **Desarrollo**
    - Integridad de los vehículos. – Los conductores tiene la responsabilidad de vigilar que antes, durante y después en la carga y descarga se mantengan los procesos sin novedad alguna, con respecto a los vehículos.
    - Identificación de rutas. –La empresa tiene identificadas todas las rutas, así como los tiempos determinado por cada sector, los tiempos de demora de cada cliente al cargue y descargue y son evaluados semanalmente para ver los rendimientos de cada conductor y la eficiencia de la operación por clientes.
    - Retraso en la ruta. – Los conductores deben seguir el siguiente procedimiento en caso de retraso en la ruta, cargue o descarga e informar de manera inmediata a la empresa.
      - ✓ Condiciones climáticas. – Informar y esperar la decisión según sea el caso del Gerente de operaciones
      - ✓ Tráfico. – Informar y asegurarse que durante la espera no se acerque personas extrañas al vehículo y contenedor.
      - ✓ Problemas mecánicos. – Informar y buscar sitio seguro, hasta que llegue la ayuda, de haber algún centro de policía solicitar la debida ayuda.
      - ✓ Otros problemas. – Informar y según sea el caso esperar la decisión de la gerencia de operaciones, asegurándose no se acerque personas extrañas al vehículo y contenedor, de ser necesario pedir ayuda al retén policial más cercano.
    - Verificación documentada. – La documentación que posee el conductor y la empresa para la entrega del servicio de transporte, es revisada y validada con el cliente, y esta debe ser contralado de acuerdo al procedimiento de control de los documentos y registros, en cuanto a los documentos de legalización de los vehículos son almacenados en la unidad corporativa.
    - Denunciar oportunamente. – El departamento administrativo es el responsable de informar, cuando las unidades sufren algún cambio estructural, perdidas de placas, cambio de propietarios, etc.
  4. **Política**
    - 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y antes de control.
    - 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
    - 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
    - 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 17: Procedimiento de Seguimiento y Supervisión de Vehículos.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



## MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.3.5. Sellos de Contenedor y Furgón /ULD

La compañía TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA. Documentó el “Procedimiento de Inspección de Sellos de Contenedor y Furgón”, en el cual se establecen políticas que especifican el uso adecuado que se emplean en el despacho de vehículos en la compañía.

#### Procedimiento de Sellos de Contenedor y Furgón

1. **Objeto.** - Establecer los lineamientos del procedimiento para el seguimiento y supervisión de vehículos del SGCS.
2. **Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
3. **Procedimiento**
  - 3.1. **Desarrollo**
    - Sellos de alta seguridad. – Los conductores tiene la responsabilidad de vigilar que antes, durante y después en la carga y descarga se mantengan los sellos de seguridad sin novedad. (Proceso de los clientes)
    - Sellos normas 17712. –La empresa se asegura que sus clientes utilicen sellos de alta seguridad y cumplan con normativa internacional 17712. (Proceso de los clientes)
    - Control de sellos. – La empresa brinda el servicio de transporte, sin embargo, se asegura a través de sus choferes de los siguientes elementos.
      - ✓ Que los sellos no presenten ningún tipo de falla o adulteración
      - ✓ Que los documentos indiquen o coincidan con la numeración de los sellos
      - ✓ Verificar que los sellos y su ubicación sea tal cual lo indica el documento del consignador
      - ✓ Asegurarse que los sellos sacados por entes de control sean devueltos y se vuelva a sellar e informar sobre la nueva información de los nuevos sellos colocados.
      - ✓ Informar a todos los involucrados en el proceso sobre la nueva información y documentación de los nuevos sellos y asegurarse que la empresa valide la misma con los clientes.
4. **Política**
  - 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
  - 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
  - 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
  - 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 18: Procedimiento de Sellos de Contenedor y Furgón.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



# MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

## 7.4. CONTROL DE ACCESO FISICO

### 7.4.1. Empleados

TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA. Estableció el “Procedimiento de Control de Empleados” con el objetivo de administrar y optimizar las funciones y tiempo de los empleados.

#### Procedimiento de Control de Empleados

1. **Objeto.** - Establecer los lineamientos del procedimiento para el control de acceso de los colaboradores, de los procesos claves y del SGCS.
2. **Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
3. **Procedimiento**
  - 3.1. **Desarrollo**
    - *Sistema de identificación positiva.* – La empresa tiene un sistema de identificación para los colaboradores, donde se controla los accesos, se tiene una bitácora donde son registrado todo personal interno y externo.
    - *Identificación de áreas sensibles.* -El personal de la empresa tiene acceso solo a las oficinas operativas, desde donde se hace toda la planificación y monitoreo de los vehículos, la empresa cuenta 3 vehículos que permanecen las 24 horas trabajando
    - *Entrega y devolución de carnet:* Se sigue los siguientes pasos:
      - ✓ Control de entrega
        - ❖ Empleados. -Se deja un registro con las firmas de los colaboradores a la entrega la identificación
        - ❖ Visitantes. – Se registra en la bitácora el ingreso del visitante, solicitando documento personal de respaldo
        - ❖ Proveedores. – Se registra en la bitácora el ingreso y se solicita credencial de la empresa a la que pertenece y se valida con el documento de identidad.
      - ✓ Devolución. -
        - ❖ Empleados. –Todo empleado que deje de laborar en la empresa devuelve todos los recursos dados por la empresa y queda registrado para los fines pertinentes.
        - ❖ Visitantes. – La empresa se asegura a través del guardia de seguridad, que los visitantes una vez concluida su misión, devuelvan la identificación entregada.
        - ❖ Proveedores. - La empresa se asegura a través del guardia de seguridad, que los proveedores una vez concluida su misión, devuelvan la identificación entregada.
    - *Procedimiento para la Entrega, devolución y cambio dispositivo de acceso:* Se sigue los siguientes pasos
      - ✓ Entrega. – La empresa ha determinado un registro de los dispositivos de acceso por cargo y se deja registrada la firma de los colaboradores en la entrega de los recursos habilitados para su cargo.
      - ✓ Eliminación. – Se determina que, para la eliminación de los dispositivos de accesos, se debe considerar lo siguiente:
        - ❖ Cambio de puesto
        - ❖ Salida del personal de la empresa
        - ❖ Violaciones a los sistemas, etc.

Se deja un registro de éstas eliminaciones para constancia de la misma. (Mail, cartas, memorándum, etc.)

    - ✓ Devolución. – Una vez termina la relación laboral, el colaborador debe entregar los recursos dados para su trabajo, sin importar las condiciones del recurso, la empresa deja evidencia en el “Registros de Recepción de los Recursos”
    - ✓ Cambios. -La empresa a través de las áreas responsables de los recursos informan a los involucrados sobre los cambios en los accesos de acuerdo a los niveles pertinentes.
  - *Identificación visible.* – La empresa cuenta con 6 empleados, sin embargo, para la empresa, es importante que todo el personal tenga la credencial en lugares visibles.
4. **Política**
  - 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
  - 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
  - 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
  - 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 19: Procedimiento de Control de Empleados.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



## MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.4.2. Visitantes/Vendedores/Proveedores de Servicio

La organización documentó el “Procedimiento de Visitantes/Vendedores/Proveedores”, el cual tiene como objetivo principal reducir el riesgo de seguridad que se produzca por acceso de personal no autorizado en la empresa.

#### **Procedimiento de Visitantes/Vendedores/Proveedores**

**1. Objeto.** - Establecer los lineamientos del procedimiento para el control de visitantes, vendedores y proveedores, de los procesos claves y del SGCS.

**2. Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional

#### **3. Procedimiento**

##### **3.1.Desarrollo**

- Identificación vigente. – La empresa se asegura con los siguientes datos, la idoneidad de los documentos:
  - ✓ Fecha de caducidad
  - ✓ Foto actualizada
  - ✓ Nombres y apellidos correctos
  - ✓ Integridad del documento, etc.
- Diario electrónico o manual. -La empresa tiene una bitácora, donde se registran los siguientes elementos:
  - ✓ Fecha, hora, Nombre de visitante, contacto, motivo, cedula, firma de entrada y de salida.
- Acompañamiento y visibilidad de identificación. – El ingreso a la empresa es directo, por lo que no se necesita ser acompañado, sin embargo, el guardia observa hasta el destino del visitante.
- Procedimiento de Control de entrega, devolución y cambio de carnet. – Se sigue los siguientes pasos:
  - ✓ Entrega. – Se solicita credencial vigente y cedula para la verificación de los datos y se entrega el carnet.
  - ✓ Devolución. -Se receipta el carnet o identificación y se le entrega su credencial, recogiendo la firma del mismo
  - ✓ Cambio. –La empresa no aplica los cambios de carnet, ya que son oficinas únicas y las áreas adyacentes no tiene operatividad.

#### **4. Política**

- 4.1.La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
- 4.2.El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
- 4.3.Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
- 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

**Gráfico 20:** *Procedimiento de Visitantes/Vendedores/Proveedores.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.4.3. Verificación de correos y Paquetes de Correspondencias.

TRANSCONLOGISTICS CÍA LTDA. Definió el “Procedimiento de Verificación de correos y correspondencias” con el objetivo de mejorar la organización al momento de la entrega y recepción de correos.

#### **Procedimiento de Verificación de correos y correspondencias.**

1. **Objeto.** -Efectividad de la verificación de la entrega y recepción de los correos y correspondencias.
2. **Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
3. **Procedimiento**
  - 3.1. **Desarrollo**
    - **Recepción.** –El Gerente General receipta los correos y correspondencia teniendo en cuenta lo siguiente:
      - ✓ Remitente (Nota: Si no tiene remitente no se recibe el correo o correspondencia)
      - ✓ Destinario
      - ✓ Fecha y hora de llegada
      - ✓ Firma de entrega
      - ✓ Que no sea de orden personal (Debe estar autorizado)
    - **Distribución.** – El guardia entrega a la Gerencia General los correos y correspondencias y hace la distribución de acuerdo a los destinatarios, recogiendo las respectivas firmas de entrega.
    - **Apertura.** – Cada responsable de los correos o correspondencias debe verificar los siguientes elementos.
      - ✓ Que la información corresponda al área
      - ✓ El nivel de confidencialidad de la información
      - ✓ Las áreas que deben ser involucradas, para su difusión
      - ✓ Que la correspondencia no haya sido abierta.
  4. **Política**
    - 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
    - 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
    - 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
    - 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

**Gráfico 21:** *Procedimiento de Verificación de correos y correspondencias.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



## MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.4.4. Identificación y retiro de personas no autorizada.

En la empresa se establece un “Procedimiento de identificación y retiro de personas no autorizadas” con el fin de protocolizar la identificación y el retiro de personas extrañas en la organización.

#### **Procedimiento de Identificación y retiro de personas no autorizadas.**

**1. Objeto.** –Efectividad de la entrega y recepción.

**2. Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional

#### **3. Procedimiento**

##### **3.1. Desarrollo**

- *Ingresos no autorizados.* – La empresa a través de sus asociados de negocios (Acuerdos de Seguridad, Certificación BASC), se asegura que en los lugares de cargue y descargue no existan personal extraño a la operación y se cumplan con procedimiento de retiro de los mismos.
- *Detectar o evitar material no declarado.* –Los conductores tienen consignaciones especiales y capacitadas para denunciar material no declarado, la empresa concientiza a los asociados que cumplan de manera irrestricta los procedimientos de seguridad sobre material no declarado.
- *Información oportuna.* – Los conductores son capacitados y concienciados sobre los procedimientos de seguridad a seguir en caso de personas sospechosas, actividades ilícitas e irregulares u objetos extraños encontrados, donde se debe informar a las autoridades competentes y al responsable del proceso en la empresa, siguiendo el procedimiento de preparación y respuesta antes emergencia.
- *Enfoque proactivo de seguridad.* – La empresa mantiene comunicación constante con la comunidad y autoridades cercanas para la sensibilización de los actos ilícitos o elementos que puedan afectar al buen vivir de la comunidad y la tranquilidad de las operaciones de la empresa, mediante folletería, avisos visibles y reuniones.

#### **4. Política**

- 4.5. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
- 4.6. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
- 4.7. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
- 4.8. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

**Gráfico 22:** *Procedimiento de Identificación y retiro de personas no autorizadas.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



## MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.4.5. Personal de Seguridad.

TRANCONSLOGISTICS CÍA LTDA documentó el “Procedimiento de Control de entradas y salidas” con el fin de establecer lineamientos de seguridad para el control de entradas y salidas de vehículos y contenedores.

#### Procedimiento de Control de entradas y salidas.

1. **Objeto.** – Establecer los lineamientos de seguridad para el control de entradas y salidas de vehículos y contenedores.
2. **Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
3. **Procedimiento**
  - 3.1. **Desarrollo**
    - **Ingresos.** – El guardia de seguridad mantiene un control de las áreas críticas donde los vehículos y contenedores va hacer almacenados, donde son contraladas puertas, dispositivos de seguridad, barreras perimétricas, para lo de la carga y descarga se encarga el asociado.
    - **Salida.** – Así mismo a la salida de los vehículos se deja registrado toda la información, del vehículo, contenedor y conductor, áreas que son monitoreadas con cámaras.
4. **Política**
  - 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
  - 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
  - 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
  - 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 23: Procedimiento de Control de entradas y salidas.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)

### 7.4.6. Inspecciones.

#### 7.4.6.1. Inspección de vehículos y conductores

#### Procedimiento de Control de Inspección de vehículos y conductores.

1. **Objeto.** – Establecer los lineamientos de seguridad para el control de Inspección de vehículos y conductores
2. **Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
3. **Procedimiento**
  - 3.1. **Desarrollo**
    - **Ingresos.** – Al ingreso de los vehículos y contenedores vacíos el guardia realiza la inspección de los mismos, de acuerdo a los formatos BASC y como controles adicionales, se tiene cámaras y registros de trazabilidad, tomando datos del conductor y revisiones los compartimientos donde se encuentran el equipaje de los conductores.
    - **Salida.** – De igual forma a la salida de los vehículos y contenedores, se revisa que los sellos de seguridad estén de acuerdo lo establecido en los documentos, además de asegurarse de los datos del conductor y su respectiva ruta de traslado.
4. **Política**
  - 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
  - 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
  - 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
  - 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 24: Procedimiento de Control de Inspección de vehículos y conductores.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.4.6.2. Inspección y definir cuando un contenedor no es apto.

TRANCONSLOGISTICS CÍA LTDA documentó el “Procedimiento de Control de Inspección y Definir cuando un contenedor no es apto” con el fin de definir lineamientos que permitan reconocer cuando un contenedor no es apto en una inspección.

**Procedimiento de Control de Inspección y definir cuando un contenedor no es apto.**

- Objeto.** – Establecer los lineamientos de seguridad para el control de Inspección y definir cuando un contenedor no es apto.
- Alcance.** - Aplica a todos los asociados de negocios críticos de la organización y los requisitos normativos internacional
- Procedimiento**
  - Desarrollo**
    - Ingresos.** – Se inspecciona de acuerdo al formato BASC, adicionalmente se tiene en cuenta lo siguiente, para saber si es no apto el contenedor y vehículo:

CONTENEDOR		VEHICULO	
APTO	NO APTO	APTO	NO APTO
Cumple especificaciones	Soldaduras extrañas	Cumple Especificaciones	Llegadas tardías
Claridad de los códigos	Sin sellos de seguridad	Periféricos íntegros	Cambio de conductores
Sellos con ISO/PAS 17712	Retraso más de 3 horas	Mantenimientos a tiempos	Sin rutas determinada
    - Salida.** – A la salida de los vehículos y contenedores el guardia debe asegurarse de la idoneidad e integridad de los mismos a través de chequeos visual y que los puntos de referencias de ingreso sean igual a los de salida.
  - Política**
    - La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
    - El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
    - Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
    - Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

**Gráfico 25:** *Procedimiento de Control de Inspección y definir cuando un contenedor no es apto.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



## MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.5.SEGURIDAD DEL PERSONAL PROPIO,

#### SUBCONTRATADO Y TEMPORAL.

##### 7.5.1. Verificación preliminar al empleo.

TRANSCONLOGISTICS CIA LTDA documentó el “Procedimiento de Verificación Preliminar al Empleo” con el objetivo de reclutar el personal idóneo para un efectivo cumplimiento de las funciones asignadas, identificando correctamente las necesidades del aérea que requiere el recurso humano, el cumplimiento de los aspectos definidos en el perfil del puesto, de esta manera evitar riesgos que afectarían en el futuro la calidad del servicio, incluso la seguridad física de la empresa.

#### **Procedimiento de verificación preliminar el empleo.**

1. **Objeto.** – Establecer los lineamientos de seguridad para el control de verificación preliminar el empleo.
2. **Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
3. **Procedimiento**
  - 3.1. **Desarrollo**
    - Información integral del empleado. – La empresa al ingreso de todo personal tiene el estudio de seguridad y se verifica en las entidades gubernamentales, los Antecedentes, judiciales, referencias laborales y personales, así como otra información importante.
    - Investigación de antecedentes. –Se verifica en la página web del ministerio del interior, todos los antecedentes personales y se corrobora físicamente con otros documentos.
    - Visitas domiciliarias. – Los conductores de la empresa se les realiza las visitas y de acuerdo a las novedades y comportamiento se planifican visitas aleatorias.
    - Pruebas de alcohol y drogas. -Las pruebas de alcohol y drogas son autorizadas por el mismo colaborador y se toman de manera aleatoria, de encontrarse las pruebas positivo, se debe cumplir las siguientes instancias.
      - ✓ Conciliación sobre el uso
      - ✓ Toma de Pruebas seguidas
      - ✓ Aplicación del reglamento interno
      - ✓ Informar al Ministerio de trabajo
4. **Política**
  - 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
  - 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
  - 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
  - 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 26: Procedimiento de Verificación Preliminar El Empleo.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



## MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.5.2. Verificación y Mantenimiento del personal después de la contratación.

La organización estableció el “Procedimiento de Control de Verificación y Mantenimiento del Personal después de la Contratación” con el fin de mantener actualizada la lista de colaboradores mensualmente y tener un control del recurso humano existente.

#### **Procedimiento de Control de Verificación y Mantenimiento del personal después de la contratación.**

1. **Objeto.** – Establecer los lineamientos de seguridad para el control de verificación y Mantenimiento del personal después de la contratación.
2. **Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
3. **Procedimiento**
  - 3.1. **Desarrollo**
    - *Lista actualizada de empleados.* –La empresa se asegura de actualizar la lista de colaboradores mensualmente, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: Nombres y apellidos, identificación, teléfono convencional, dirección de residencia y contacto familiar en el caso de medidas extremas.
    - *Revisiones del personal.* –De acuerdo a la evaluación de riesgo, la empresa realiza y mantiene revisiones constantes sobre la información y datos relevantes de su personal crítico como son los conductores tales como: Antecedentes, visitas domiciliarias y comportamiento dentro de la organización.
    - *Archivo fotográfico.* – En el estudio de seguridad de los colaboradores tenemos la implementación de archivo fotográfico actualizado y las huellas de los mismos.
    - *Requisitos legales.* – La empresa mantiene mensualmente actualizado los registros de Seguridad social, Impuesto a la renta, seguros privados para los conductores, balances a la súper de compañía y documentos que avalen de no estar involucrados en actividades ilícitas de narcotráfico y financiamiento de terrorismo.
    - *Programa de concienciación.* – Se mantiene charlas teorías prácticas principalmente para los conductores, con policía, defensa civil, cuerpo de bomberos e institución de alcohólicos anónimos y de rehabilitación, así como se le entrega folletería de lectura, avisos en carteleras y computadoras.
    - *Control de uniformes.* -Cada colaborador recibe los uniformes de trabajo, manifestándole la importancia del uso y devolución de los uniformes ya sea por cambios y modificación, cuando el colaborador termina su relación laboral entrega su uniforme, sin importar el estado del mismo.
4. **Política**
  - 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
  - 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
  - 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
  - 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 27: Procedimiento de Control de Verificación y Mantenimiento del personal después de la contratación.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



## MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.5.3. Procedimientos de Terminación de empleo

TRANCONSLOGISTICS CÍA LTDA estableció el “Procedimiento de Terminación de empleo”, el cual nos permite tener un control del personal cesante con el retiro de identificación, eliminación de permisos y claves de acceso reduciendo el riesgo de seguridad de ingreso a personal no autorizado en la compañía.

#### **Procedimiento de terminación de Empleo.**

- 1. Objeto.** – Establecer los lineamientos de seguridad para el control de terminación de empleo.
- 2. Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
- 3. Procedimiento**
  - 3.1. Desarrollo**
    - Terminación de contrato. – El colaborador al momento de terminación de su relación laboral entrega la respectiva renuncia a su jefe inmediato superior y éste a su vez la entrega al área de Recursos Humanos, para la regularización de la misma.
    - Retiro de identificación. – El colaborador por voluntad propia hace la entrega de la identificación al área de recursos humanos, en caso de pérdida u otras circunstancias la empresa de manera automática procede a informar a áreas relacionadas y clientes de ser el caso, sobre la salida del colaborador y procede a la anulación de la credencial.
    - Eliminación de permisos y claves. –El área de sistema bloquea todos los permisos, claves y accesos del ex colaborador y realiza pruebas de efectividad de las mismas, de tal manera que la empresa se asegure que todos los accesos habilitados hayan sido bloqueados.
    - Accesos a instalaciones. – Se informa vía memorándum al personal de seguridad sobre la desvinculación del colaborador para que se regularice y se aplique los mismos procedimientos de seguridad de visitantes y proveedores al ex colaborador, el mismo que tiene terminantemente prohibido hacer ingresos como un empleado más.
    - Sistema de Ingreso. – La empresa tiene un listado de colaboradores en garita para el proceso de ingresos y salidas, que permite documentar los colaboradores actuales, futuro y los que dejan de laborar en la empresa, quienes inmediatamente salen de la lista de colaboradores.
  - 4. Política**
    - 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
    - 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
    - 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
    - 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 28: Procedimiento de terminación de Empleo.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



## MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.6.SEGURIDAD DE PROCESOS

#### 7.6.1. Manejo y Procedimientos para la documentación e información.

La compañía definió el “Procedimiento de Control de Manejo y Procedimiento para la documentación e información” donde asegura que la información ingresada en el sistema tiene relación con el proceso, el cual debe ser legible y de manera completa.

#### **Procedimiento de Control de manejo y Procedimientos para la documentación e información.**

1. **Objeto.** – Establecer los lineamientos de seguridad para el control de manejo y procedimientos para la documentación e información.
2. **Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
3. **Procedimiento**
  - 3.1. **Desarrollo**
    - Coherencia en la información. – Los conductores con la información que se entrega sobre las especificaciones del viaje, revisan y verifican que los documentos e información coincidan entre ellos, caso contrario deben comunicar a la empresa sobre la anomalía.
    - Política de firmas y sellos. –Se establece en la matriz de responsabilidad de delegación de los procesos, la política de firmas y sellos, por cada proceso de acuerdo al control de los documentos.
    - Procedimiento para impedir y detectar material y personal no autorizado. –Los conductores tiene la consigna de cumplir con la política de seguridad e implementar medidas preventivas para denunciar e impedir que material no declarado y personas no autorizadas estén cerca de los vehículos, se debe seguir las siguientes directrices.
      - ✓ Visualizar el hecho de manera objetiva
      - ✓ Investigar el comportamiento de la situación presentada
      - ✓ Asegurarse si la acción es extraña
      - ✓ Informar a la autoridad más cercana de la empresa de mayor nivel
      - ✓ Informar a la empresa
      - ✓ Dejar documentado el hecho.
  4. **Política**
    - 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
    - 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
    - 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
    - 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 29: Procedimiento de Control de manejo y Procedimientos para la documentación e información.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



# MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

## 7.6.2. Entrega y Recepción de carga y contenedores.

TRANCONLOGISTICS CÍA LTDA estableció el “Procedimiento de Control de entrega y Recepción de carga y contenedores”, el cual nos permite tener un control de cada contenedor que ingresa o se despacha en la empresa.

### Procedimiento de Control de entrega y recepción de carga y contenedores.

1. **Objeto.** – Establecer los lineamientos de seguridad para el control de entrega y Recepción de carga y contenedores.
2. **Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
3. **Procedimiento**
  - 3.1. **Desarrollo**
    - Protección de la información. – Toda la documentación a que tiene acceso los conductores y la empresa es verificada y validada mediante la trazabilidad de la información y los datos, caso contrario se informa al asociado de las irregularidades para que tomen las acciones pertinentes.
    - Información de embarque. – Dentro del documento de Reserva (Booking), se especifica de donde parte el proceso y los lugares donde tiene que hacer recogida del contenedor, traslado del contenedor, cargue del contenedor y descargue del contenedor, en todos estos lugares de verifica y valida la información y los datos.
    - Exactitud de embarque frente al manifiesto. – Este proceso es realizado por el asociado ya que la empresa solo realiza los traslados y no interviene en los procedimientos de calidad, cantidad y tiempo de los embarques.
    - Exactitud de la carga contra documentos de la carga. -Este proceso es realizado por el asociado ya que la empresa solo realiza los traslados y no interviene en los procedimientos de calidad, cantidad y tiempo de los embarques.
    - Ordenes de compras. - Este proceso es realizado por el asociado ya que la empresa solo realiza los traslados y no interviene en los procedimientos de calidad, cantidad y tiempo de los embarques.
    - Identificación positiva de los conductores. – Los nombres y apellidos de los conductores constan en la documentación que la empresa controla para la facturación al cliente y de requerirse trazabilidad está llega hasta los conductores.
    - Procedimiento de Trazabilidad de la carga. – La empresa tiene en el sistema de monitoreo toda la trazabilidad por cada vehículo y chofer de tal manera que esta sirve para establecer indicadores de comportamiento de los conductores y en caso de actos ilícitos como la contaminación se puede conocer a través del sistema que punto fue el vulnerable.
    - Registro fotográfico y filmicos. – Los asociados para los que trabaja la empresa tiene un sistema de cámaras incluyendo la toma fotográfica del chofer junto al vehículo, de tal manera de tener registros físicos de la carga y descarga de los contenedores. El control total de la carga es el asociado.
4. **Política**
  - 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
  - 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
  - 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
  - 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 30: Procedimiento de Control de entrega y recepción de carga y contenedores.*

**Fuente:** (TRANCONLOGISTICS)



**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### **7.6.3. Discrepancias en la carga.**

TRANCONSLOGISTICS CÍA LTDA. Dentro del “Procedimiento de Control y Discrepancia de la carga” determina reglas y acciones especificando el despacho correcto de la carga.

#### **Procedimiento de Control discrepancia de la carga.**

**1.Objeto.** – Establecer los lineamientos de seguridad para el control de entradas y salidas de vehículos y contenedores.

**2.Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional

#### **3.Procedimiento**

##### **3.1. Desarrollo**

▪ Sobrantes y faltantes. – Este proceso es realizado por el asociado ya que la empresa solo realiza los traslados y no interviene en los procedimientos de calidad, cantidad y tiempo del producto.

▪ Notificación a Autoridades. – Este proceso es realizado por el asociado ya que la empresa solo realiza los traslados y no interviene en los procedimientos de calidad, cantidad y tiempo del producto.

#### **4.Política**

4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.

4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.

4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.

4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 31: Procedimiento de Control de discrepancia de la carga.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



## MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.7.SEGURIDAD FISICA

#### 7.7.1. Seguridad del Perímetro.

La compañía estableció el “Procedimiento de Control de Seguridad del Perímetro” con el objetivo de manifestar aspectos importantes para la seguridad perimetral.

#### **Procedimiento de Control de seguridad del perímetro.**

**1.Objeto.** – Establecer los lineamientos de seguridad para el control de la seguridad perimetral.

**2.Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional

#### **3.Procedimiento**

##### **3.1. Desarrollo**

- Cerramiento perimetral. – La empresa cuenta con barreras en todas sus instalaciones, así como instalación de cámaras, además se asegura que en estas no haya escombros o material obsoleto que permita a personas extrañas hacer actos ilícitos.
- Control interno de instalaciones. – La empresa a través del asociado se asegura que éste procedimientos se cumpla la segregación según corresponda de la mercancía nacional y de exportación, así como aquella, que sea de material peligroso que conlleven hacer actos terroristas.
- Inspección de cercas y barreras. – La empresa en patio de almacenamiento y oficinas inspeccionan periódicamente la integridad de las barreras perimétricas, además se asegura que en estas no haya escombros o material obsoleto que permita a personas extrañas hacer actos ilícitos en los cargues el asociado es quien controla este procedimiento.

#### **4.Políticas**

- 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
- 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
- 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
- 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 32: Procedimiento de Control de seguridad del perímetro.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



## MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.7.2. Puertas y casetas.

Dentro del “Procedimiento de Control de Puertas y Casetas” se encuentran parámetros para llevar un adecuado control de las entradas y salidas de los vehículos y del personal.

#### **Procedimiento de Control de puertas y casetas.**

1. **Objeto.** – Establecer los lineamientos de seguridad para el control de puertas y casetas.
2. **Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
3. **Procedimiento**
  - 3.1. **Desarrollo**
    - *Control de puertas de entradas y salida de Vehículo y Personal.* – Todas las puertas de la empresa son controladas por el personal de seguridad y tanto en la apertura como en la salida son aseguradas con candados y el control del sistema de cámaras.
    - *Control de puertas.* – La empresa tiene solo un ingreso de personal y para los vehículos, estas son controladas por el sistema de cámaras.
4. **Políticas**
  - 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
  - 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
  - 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
  - 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 33: Procedimiento de Control de puertas y casetas.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)

### 7.7.3. Estacionamiento de vehículos.

#### **Procedimiento de Control de entradas y salidas.**

1. **Objeto.** – Establecer los lineamientos de seguridad para el estacionamiento de los vehículos.
2. **Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
3. **Procedimiento**
  - 3.1. **Desarrollo**
    - *Control de áreas de estacionamiento.* – La empresa mantiene el control en los patios de almacenamiento de los vehículos de carga pesada, no se tiene parqueadero privado para los colaboradores.
4. **Políticas**
  - 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
  - 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
  - 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
  - 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 34: Procedimiento de Control de entradas y salidas.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



# MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

## 7.7.4. Estructura del edificio.

TRANCONSLOGISTICS CÍA LTDA para asegurar la correcta construcción de las instalaciones definió el “Procedimiento de Estructura del edificio” el cual ayuda a realizar una eficaz inspección y reparación de las instalaciones si fuese necesario.

### **Estructura del edificio.**

1. **Objeto.** – Establecer los lineamientos de seguridad para el control de la estructura del edificio.
2. **Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
3. **Procedimiento**
  - 3.1. **Desarrollo**
    - *Construcción de instalaciones.* – Tanto la oficina y los de patios de almacenamiento de los vehículos son construidos con material de concreto y se tiene programa de mantenimientos semestrales en caso de obsolescencias, daños y otros aspectos que participen en la integridad de la infraestructura.
    - *Inspección y reparación.* – La empresa tiene programa de mantenimiento preventivo semestral e inspecciones mensuales de la infraestructura de la empresa.
4. **Políticas**
  - 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
  - 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
  - 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
  - 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 35: Procedimiento de Estructura del edificio.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)

## 7.7.5. Control de cerraduras y llaves.

### **Procedimiento de Control de cerraduras y llaves.**

1. **Objeto.** – Establecer los lineamientos de seguridad para el control de cerraduras y llaves.
2. **Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
3. **Procedimiento**
  - 3.1. **Desarrollo**
    - *Mecanismo de cierre y control.* – La oficina principal constan con controles de ventanas, puertas tanto internas como externas con cerraduras y control de cámaras, las que son monitoreadas por el personal de seguridad.
    - *Control de cerraduras, llaves y claves de accesos.* – La empresa tiene el control de las llaves a través de un cajetín donde se encuentran todas las copias de las llaves, así como se mantenimiento un registro de los custodios de las mismas.
    - *Horarios de Accesos.* – Todo el personal que trabaje fuera de horario solicita autorización al jefe inmediato superior e informar al personal de seguridad, si mismo se debe dejar constancia de los trabajos a realizar fuera de horarios de trabajos o fines de semana.
4. **Políticas**
  - 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
  - 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
  - 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
  - 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 36: Procedimiento de Control de cerraduras y llaves.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### **7.7.6. Iluminación.**

TRANCONLOGISTICS CÍA LTDA para asegurar la correcta ubicación de las instalaciones de iluminación determinó el “Procedimiento de Sistemas de Iluminación” el cual ayuda a realizar una eficaz inspección, control y reparación de los sistemas de iluminación.

#### **Sistemas de iluminación.**

**1.Objeto.** – Establecer los lineamientos de seguridad para el control del sistema de iluminación.

**2.Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional

#### **3.Procedimiento**

##### **3.1. Desarrollo**

- Iluminación. – La oficina principal y el patio de almacenamiento de los vehículos tiene sistema de iluminación las 24 horas del día y sus mantenimientos son semestrales o cuando el caso lo requiera.
- Entradas y salidas. – Las entradas y salidas de la empresa tienen sistema de iluminación constante, que permite visualizar cualquier actividad ilícita que se quiera hacer.
- Área de almacenaje de carga. – Este requisito es aplicable a los asociados de negocios.
- Barreras perimetrales. – En las barreras perimétricas tanto de oficina como patio de almacenamiento existe iluminación apropiada de acuerdo a lo crítico de cada sector.
- Área de estacionamiento o almacenaje. – Los patios de almacenamiento de los vehículos mantienen iluminación las 24 horas del día y estas son controladas por cámaras y personal de seguridad.

#### **4.Políticas**

- 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
- 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
- 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
- 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

**Gráfico 37:** *Procedimiento de Sistemas de iluminación.*

**Fuente:** (TRANCONLOGISTICS)



**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.7.7. Sistema de alarmas y video cámaras

La compañía TRANCONSLOGISTICS CÍA LTDA. Determinó el “Procedimiento de Sistemas de alarmas y Videocámaras” con el fin de monitorear las instalaciones a tiempo completo y con esto identificar a tiempo algún tipo de riesgo.

#### **Sistema de Alarmas y Videocámaras**

- 1. Objeto.** – Establecer los lineamientos de seguridad para el control del sistema de alarmas y videos cámaras.
- 2. Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
- 3. Procedimiento**
  - 3.1. Desarrollo**
    - *Seguridad electrónica.* – Se ha considerado todos los elementos de seguridad electrónica tales como: GPS, monitoreo, radios, celulares, etc., dentro de la evaluación de riesgo.
    - *Sistema de Alarmas y cámaras.* – Las áreas donde se encuentran almacenados los vehículos, están con cámaras las 24 horas y la guardia tiene el sistema de alarma en caso de alertas de intromisión o accesos no autorizados.
    - *Monitoreo las 24 horas.* – Para el seguimiento de los vehículos, la empresa tiene un sistema de monitoreo satelital, con grabación de las 24 horas y respaldo de las mismas hasta de un año.
    - *Dispositivos de alarmas.* – El sistema de alarma están en los vehículos, cada chofer conoce los protocolos de seguridad, así como de asegurarse que estos estén en condiciones óptimas cuando el caso lo requiera y en oficina principal.
  - 4. Políticas**
    - 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
    - 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
    - 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
    - 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

**Gráfico 38:** *Procedimiento de Sistemas de Alarmas y Videocámaras*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



# MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

## 7.7.8. Otros criterios de seguridad

Dentro del documento “Procedimiento de Otros Criterios de Seguridad” establecido por la empresa se identifican y establecen diversos criterios que ayudan a aumentar el control eficaz en la seguridad de la empresa.

### Procedimiento Otros criterios de seguridad.

1. **Objeto.** – Establecer los lineamientos de seguridad para el control de los criterios de seguridad.
2. **Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
3. **Procedimiento**
  - 3.1. **Desarrollo**
    - Jefe o responsable de seguridad. – La Empresa ha designado al Jefe de Operaciones de la empresa, como responsable de seguridad ante el SGCS BASC, con las funciones debidamente identificales en el manual de funciones y responsabilidades.
    - Planos de ubicación área crítica. – La empresa tiene un plano, donde se especifica la única área crítica que es el área de almacenamiento de los vehículos.
    - Control de áreas de lockers. – La empresa no tiene área de lockers, por lo que este requisito no es aplicable a los requerimientos organizacionales de su sistema de gestión de control y seguridad.
    - Servicio de seguridad propio o subcontratado. – La empresa tiene un servicio de seguridad contratado debidamente evaluado y calificado, así como el seguimiento y monitoreo de su desempeño, de igual forma se evalúa las competencias de la materia prima que es el guardia.
    - Comunicación Oportuna. – Se tiene alianzas estratégicas con autoridades, instituciones del estado, así con comunidad y otras instituciones involucradas en el negocio.
    - Acción de repuesta oportuna y disponible. – La empresa de seguridad contratada tiene varias vías para la comunicación durante las 24 horas, tales como celular, radio, correo y la supervisión de supervisores de la misma empresa.
    - Procedimiento de Plan de emergencia. – la empresa de acuerdo a la evaluación de riesgo y necesidades de la empresa ha preparado un plan de emergencia que consiste en lo siguiente.
      - ✓ Planificación
      - ✓ Ejecución
      - ✓ Informe de novedades
      - ✓ Plan de acción
  4. **Políticas**
    - 4.1. La violación a éste manual es sancionada de acuerdo al reglamento interno y las políticas laborales organizacionales y entes de control.
    - 4.2. El personal de la empresa debe informar novedades o actividades extrañas que atenten a la seguridad de los procesos de los clientes y el normal desarrollo de las actividades de la empresa.
    - 4.3. Los líderes de procesos deben desarrollar capacitaciones permanentes para el conocimiento e implementación correctamente del manual.
    - 4.4. Se debe establecer las novedades de calidad y seguridad según corresponda en las acciones correctivas y preventivas y que ameriten una administración de la novedad.

*Gráfico 39: Procedimiento Otros criterios de seguridad.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

## 7.8.SEGURIDAD DE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

### 7.8.1. Protección con contraseña

TRANSCONLOGISTICS CÍA LTDA para asegurar la correcta seguridad de la información determinó el “Procedimiento de Control de Contraseñas” el cual ayuda a realizar un efectivo control de equipos, correos electrónicos, etc.

<b>Procedimiento Control de Contraseña.</b>	
<b>Objeto</b>	Establecer los lineamientos de seguridad para el control de las contraseñas y otras seguridades tecnológicas, de la empresa.
<b>Alcance</b>	Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
<b>Procedimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Cambio periódico de contraseñas.</b> – Los colaboradores de la empresa se les asignan contraseñas individuales y sus cambios son anuales o cuando el caso lo amerite.</li> <li>▪ <b>Procedimiento de Tecnología de la información.</b> –Se debe cumplir a nivel general los siguientes aspectos, dentro del cuidado que se debe tener de la información.               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Seguridad de la información.</u> – La información de la empresa es controlada desde el centro de cómputo corporativo y se realizan auditorias periódicas según aplique.</li> <li>✓ <u>Control de equipos de cómputos y celulares.</u> -Los usuarios que la empresa le haya asignado equipos de cómputos portables deben considerar las siguientes políticas.                   <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Firmar acuerdo de seguridad de la entrega del equipo</li> <li>❖ No usar el equipo para trabajos personales</li> <li>❖ No usar fuente de internet no segura (wifi)</li> <li>❖ No pasear el equipo en centros comerciales u otros lugares no adecuados</li> <li>❖ No manipulación por parte de otras personas o familiares cercanos.</li> <li>❖ Responsable directo de la fuga de información del equipo.</li> <li>❖ No ingresar cuentas personales en el equipo</li> <li>❖ No poder usarse para redes sociales</li> </ul> </li> <li>✓ <u>Dispositivos de almacenamiento.</u> – Los colaboradores no pueden usar ningún tipo de almacenamiento sin autorización de la empresa.</li> <li>✓ <u>Correos electrónico.</u> – Se determina las siguientes políticas sobre los correos:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Depurar sus correos mensualmente</li> <li>❖ Correos con archivos adjunto se debe grabar inmediatamente al disco duro del equipo</li> <li>❖ Sobre la distribución de los correos con adjunto deben ser autorizados.</li> <li>❖ Establecer el sistema de distribución de los correos según involucrados.</li> <li>❖ No ingresar cuentas personales a la cuenta de la empresa</li> </ul> </li> <li>✓ <u>Imagen institucional.</u> –                   <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cuidar la estandarización de la firma de los correos</li> <li>❖ Seguir el estándar de saludos antes y después en todo el sistema de comunicación interna y externa</li> <li>❖ El logo de la empresa debe usarse de acuerdo a políticas de usos</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

**Gráfico 40:** *Procedimiento Control de Contraseña.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.8.2. Responsabilidad

La empresa TRANCONSLOGISTICS CÍA LTDA., Determinó el “Procedimiento de Control de la documentación y de la información”.

<b>Procedimiento Control de la Documentación y de la Información.</b>	
<b>Objeto</b>	Establecer los lineamientos de seguridad para el control de la documentación y de la información, de la empresa.
<b>Alcance</b>	Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
<b>Procedimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Acceso no autorizado.</b> - la información y los trabajos de cada usuario se controlan desde el centro de cómputo, donde se almacenan y se graban todos los registros diarios de la empresa.</li> <li>▪ <b>Identificación de abuso a los sistemas.</b> – Se tiene los siguientes elementos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El centro de cómputo diariamente revisa toda la información que se genera por cada usuario y de encontrar novedad (Manipulación indebida, violación de claves, alteración de los datos, etc.) se información a la dirección del caso.</li> <li>✓ El personal está capacitado para informar sobre actividades extrañas, que puedan afectar al normal desenvolvimiento del negocio y la seguridad de los procesos de los clientes.</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Medidas disciplinarias a infractores.</b> – Los colaboradores firman convenio de confidencialidad de la información, además de firmar un contrato y el reglamento interno donde se determina las medidas disciplinarias que están sujeto por el incumplimiento a los documentos antes mencionados.</li> <li>▪ <b>Respaldo de la información.</b> – La empresa realiza el respaldo de su información de la siguiente forma:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los sistemas contables financieros y el monitoreo de las operaciones de transporte</li> <li>✓ Mensualmente los datos o trabajos realizados en Excel, Word, PowerPoint, etc.</li> <li>✓ Los correos electrónicos, son respaldos trimestralmente</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Supervisión de contratistas, técnicos o programadores contratados.</b> – Son evaluados y firman convenio de confidencialidad de la información, además que son acompañados en las áreas donde van realizar sus trabajos.</li> </ul>
<b>Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El incumplimiento de éste procedimiento es sancionado de acuerdo al reglamento interno</li> <li>▪ Se debe tener un respaldo fuera de las instalaciones</li> <li>▪ Se debe tomar acciones correctivas para aquel personal o subcontratista que viole la confidencialidad de la documentación e información.</li> <li>▪ Cada usuario es responsable de cuidar la confidencialidad de la documentación e información en cuanto a los trabajos de Excel, Word, PowerPoint, etc.</li> </ul>

**Gráfico 41:** Procedimiento Control de la Documentación y de la Información.

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)



## MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

### 7.8.3. Protección de los sistemas y datos.

En el documento “Procedimiento para Instalar y Mantener Antivirus y Anti espía” establecido por la empresa se identifican y establecen procesos que ayudan a tener un adecuado control de la información de los equipos.

<b>Procedimiento para Instalar y Mantener Antivirus y Anti-espía.</b>	
<b>Objeto</b>	Establecer los lineamientos de seguridad para el control de Instalar y mantener Antivirus y anti-espía
<b>Alcance</b>	Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
<b>Procedimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ A través de su departamento corporativo de sistema la empresa tiene controlada la información de cada uno de los equipos otorgados a los colaboradores.</li><li>▪ Se hacen auditorias informáticas trimestrales y estas son reportadas a la dirección en caso de que haya novedades importantes.</li></ul>
<b>Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ El incumplimiento de éste procedimiento es sancionado de acuerdo al reglamento interno</li><li>▪ Los colaboradores no pueden instalar programas sin la debida autorización del líder de sistema</li><li>▪ Los correos que lleguen a celulares dados por la empresa o personales no pueden ser distribuido sin previa autorización.</li><li>▪ Los colaboradores no pueden hacer uso de dispositivos almacenamiento sin previa autorización del líder sistemas.</li></ul>

*Gráfico 42: Procedimiento para Instalar y Mantener Antivirus y Anti-espía.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)

### 7.8.4. Sistema Posicionamiento Global

#### 7.8.4.1. Protección

TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA. Cuenta con dispositivos globales como los GPS en los vehículos de transporte, adicional cuenta con un sistema de monitoreo de los vehículos en cada una de sus rutas diarias, el cual ayuda a tener mayor protección y estar asegurados para la no manipulación de los mismos.



# MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD (BASC).

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

## 7.8.4.2. Procedimiento manejo, activación y desactivación.

### Procedimiento de activación y desactivación.

1. **Objeto.** – Establecer los lineamientos de seguridad para la activación y desactivación de los equipos de seguridad.
2. **Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
3. **Procedimiento**
  - 3.1. **Desarrollo**
    - *Procedimiento manejo, activación y desactivación Medidas disciplinarias a infractores.* – Se tiene el siguiente procedimiento para la activación de los dispositivos de seguridad.
      - ✓ GPS.
4. **Política**
  - 4.1. Los dispositivos de seguridad deben ser probados trimestralmente a fin de asegurar que estén apto para cuando se los vaya a necesitar.
  - 4.2. El manejo de los protocolos de seguridad es confidencial y no deben ser divulgados a persona alguna, caso contrario se sanciona de acuerdo al reglamento interno.

*Gráfico 43: Procedimiento de activación y desactivación.*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)

## 7.9. CAPACITACIÓN Y CONCIENCIACIÓN SOBRE AMENAZAS

### 7.9.1. Capacitación.

### Sistema de capacitación y concienciación sobre amenazas

1. **Objeto.** - Establecer los lineamientos del sistema de capacitación y concienciación sobre amenazas de los procesos claves
2. **Alcance.** -Aplica a todos los procesos claves de la organización y los requisitos normativos internacional a nivel nacional
3. **Procedimiento**

#### 3.1. Desarrollo

Programa anual de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La empresa establece su plana anual de capacitación por el mes de octubre de cada, considerando los riesgos del sector y otras actividades ilícitas.</li> </ul>
Difusión de procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los colaboradores están debidamente capacitados para reportar actividades ilícitas, siguiendo los procedimientos requeridos para éste efecto.</li> </ul>
Capacitación adicional	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los conductores reciben directrices de seguridad, constantemente de parte de los clientes y dela misma empresa.</li> </ul>
Identificar y reportar actividades ilícitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El procedimiento de preparación y repuesta antes eventos críticos, se difunde a los colaboradores de manera constante para monitorear cualquier actividad ilícita que se pueda desarrollar en la empresa.</li> </ul>
Capacitación del SGCS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todo el personal ha recibido la debida inspección del sistema y capacitaciones adicionales del control de la información.</li> </ul>
Información confidencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La organización dentro de reglamento interno y los convenios de confidencialidad determinan las políticas de control de la información.</li> </ul>
Capacitación de integridad de la carga	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En el plan de capacitación establecido por la empresa, constan las capacitaciones inherentes a los controles que deben tener los conductores en todo el proceso de transporte del contenedor y de la carga.</li> </ul>
Sistema de incentivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La empresa ha determinado como incentivos los siguientes aspectos <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Puntualidad en los pagos</li> <li>✓ Seguro de vida</li> <li>✓ Capacitaciones</li> <li>✓ Beneficios</li> <li>✓ Goce de vacaciones</li> <li>✓ Integración empresarial, etc.</li> </ul> </li> </ul>

#### 4. Política

- 4.1. Está prohibido que el personal de la empresa difunda información confidencialidad que ponga en peligro a los procesos.
- 4.2. Todos los colaboradores deben informar a la empresa sobre actividades ilícitas interno y externos.
- 4.3. Los conductores deben asegurarse que durante la carga y la descarga no haya intromisión o actividades sospechosas

*Gráfico 44: Procedimiento de Sistema de capacitación y concienciación sobre amenazas*

**Fuente:** (TRANSCONLOGISTICS)

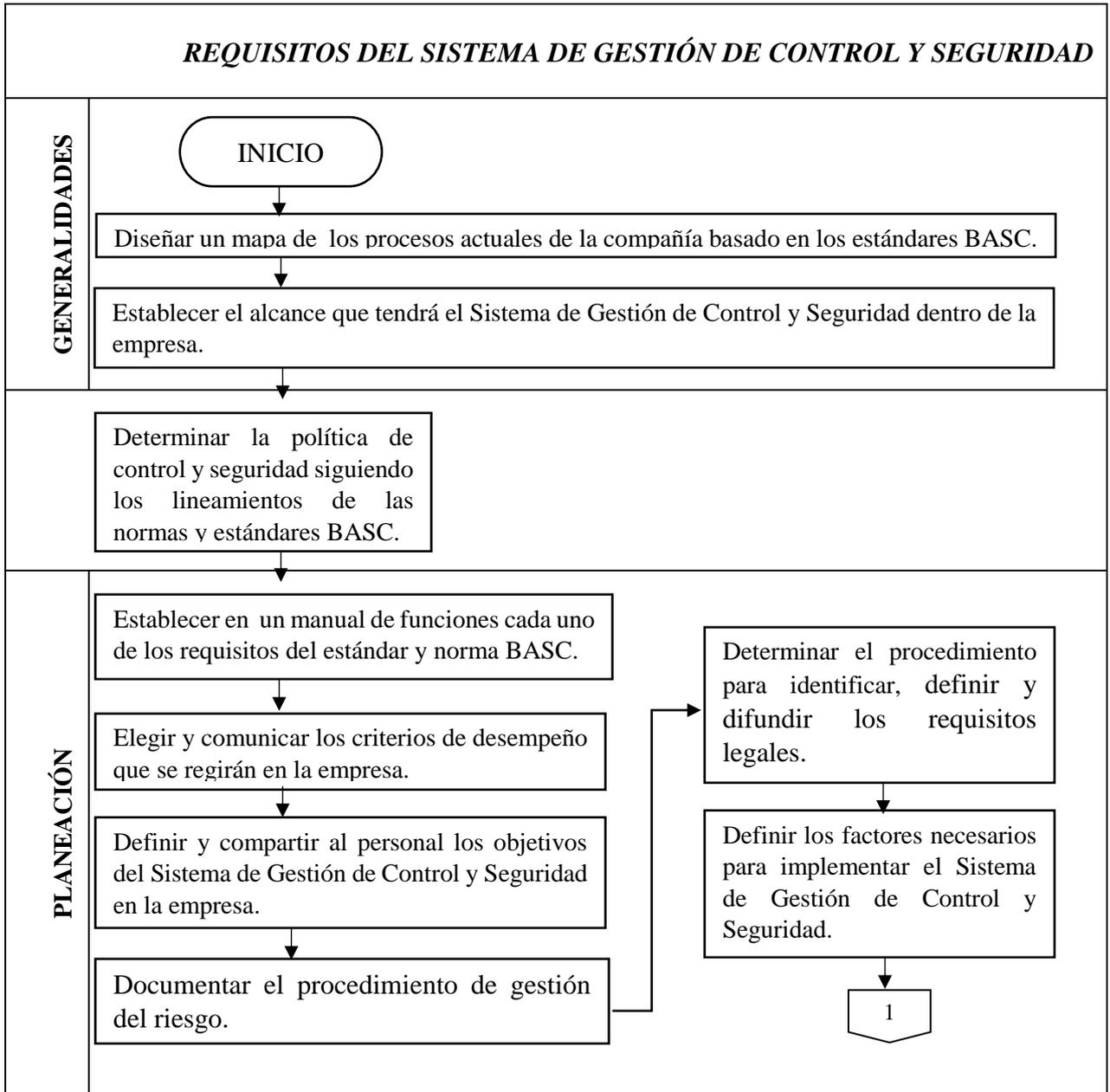


**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

**8. FLUJOGRAMA**

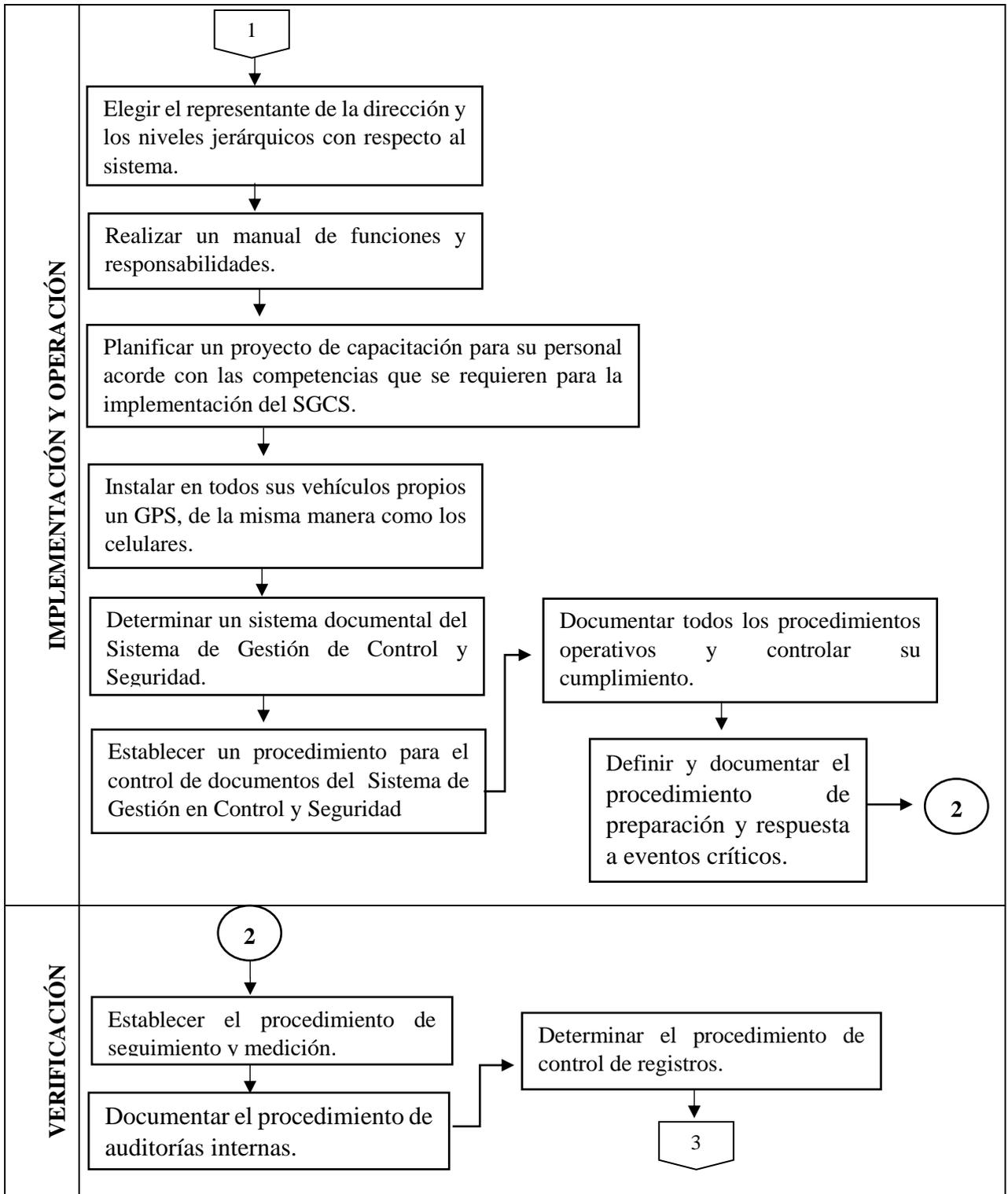




**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

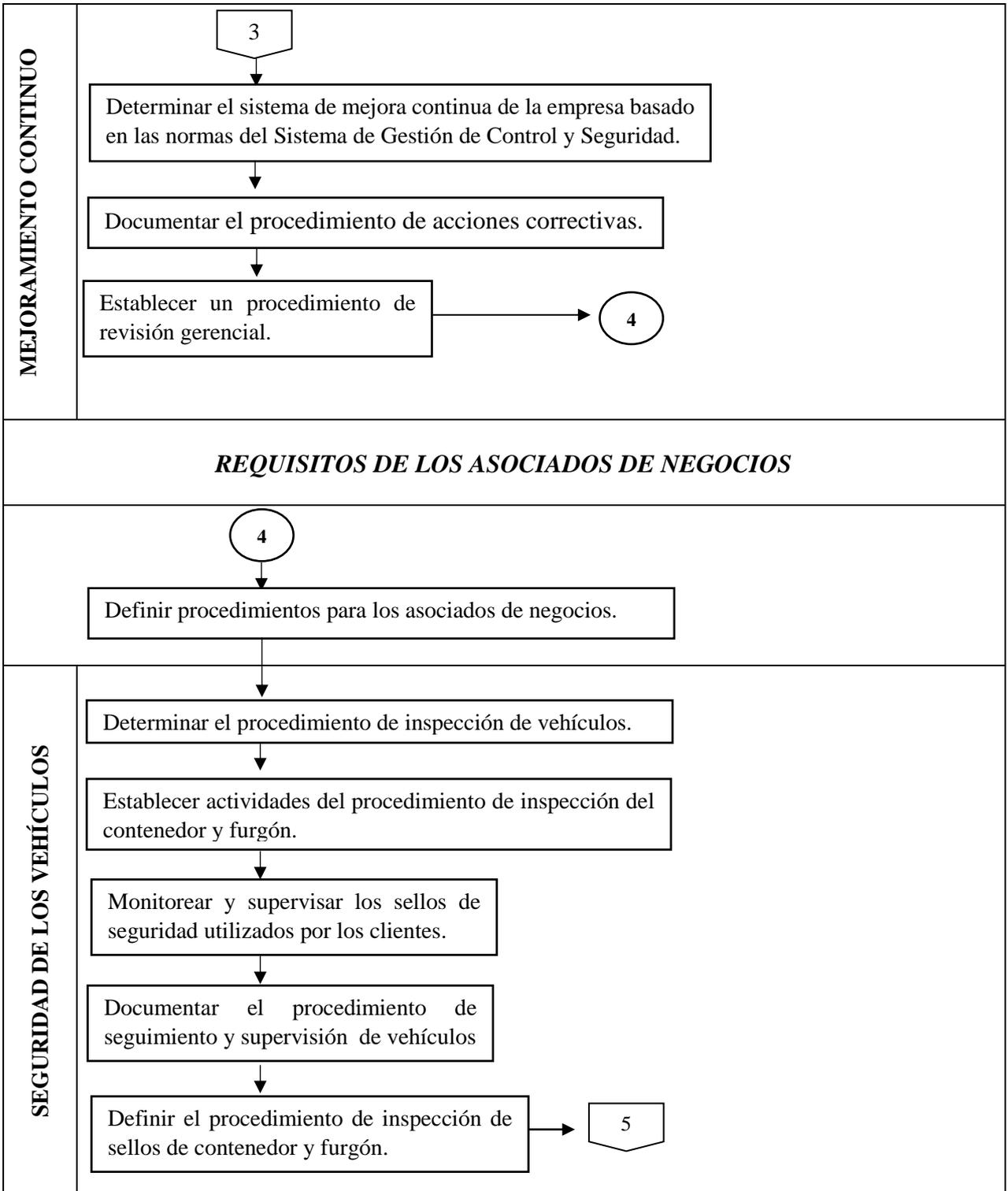




**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

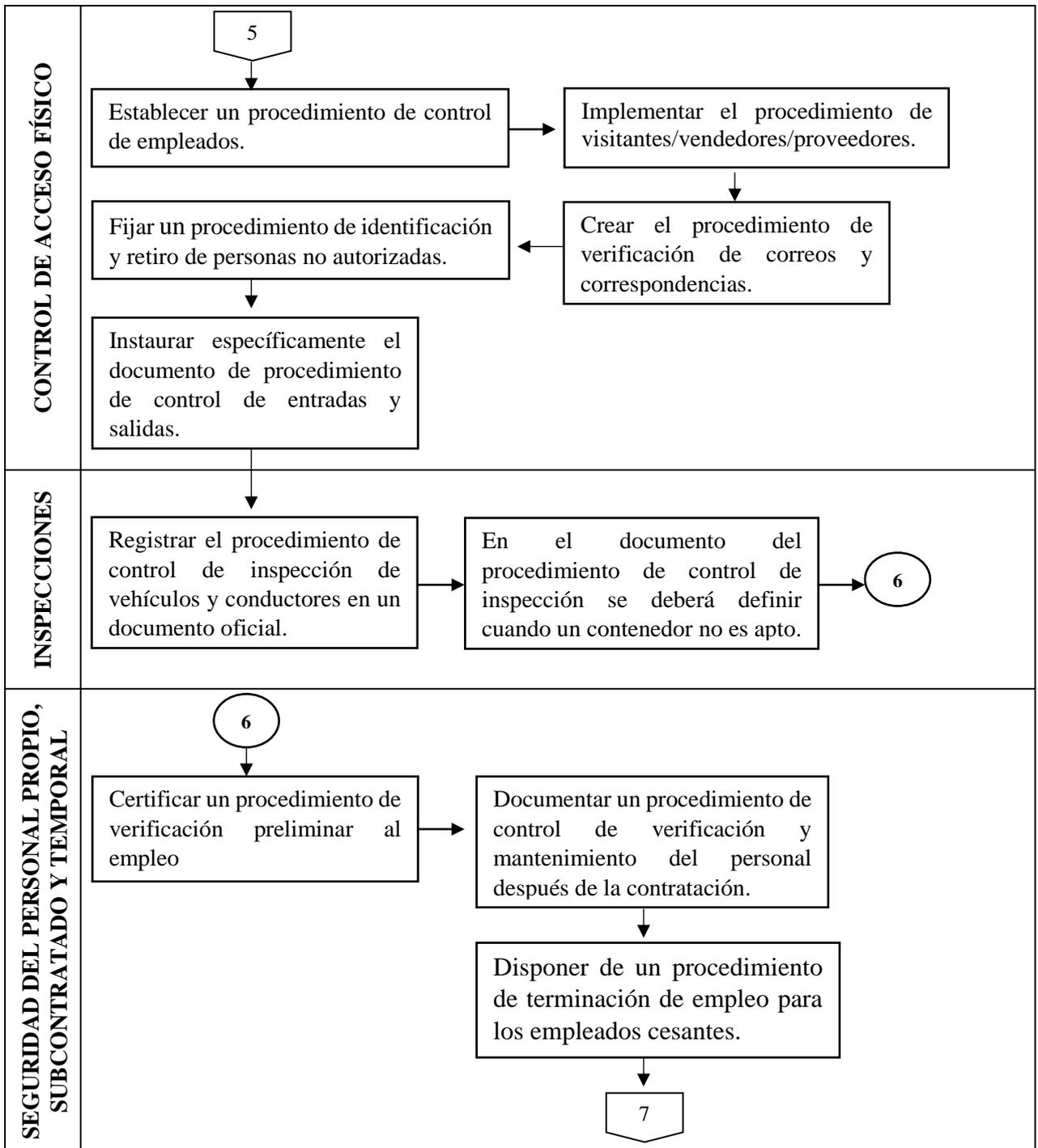




**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

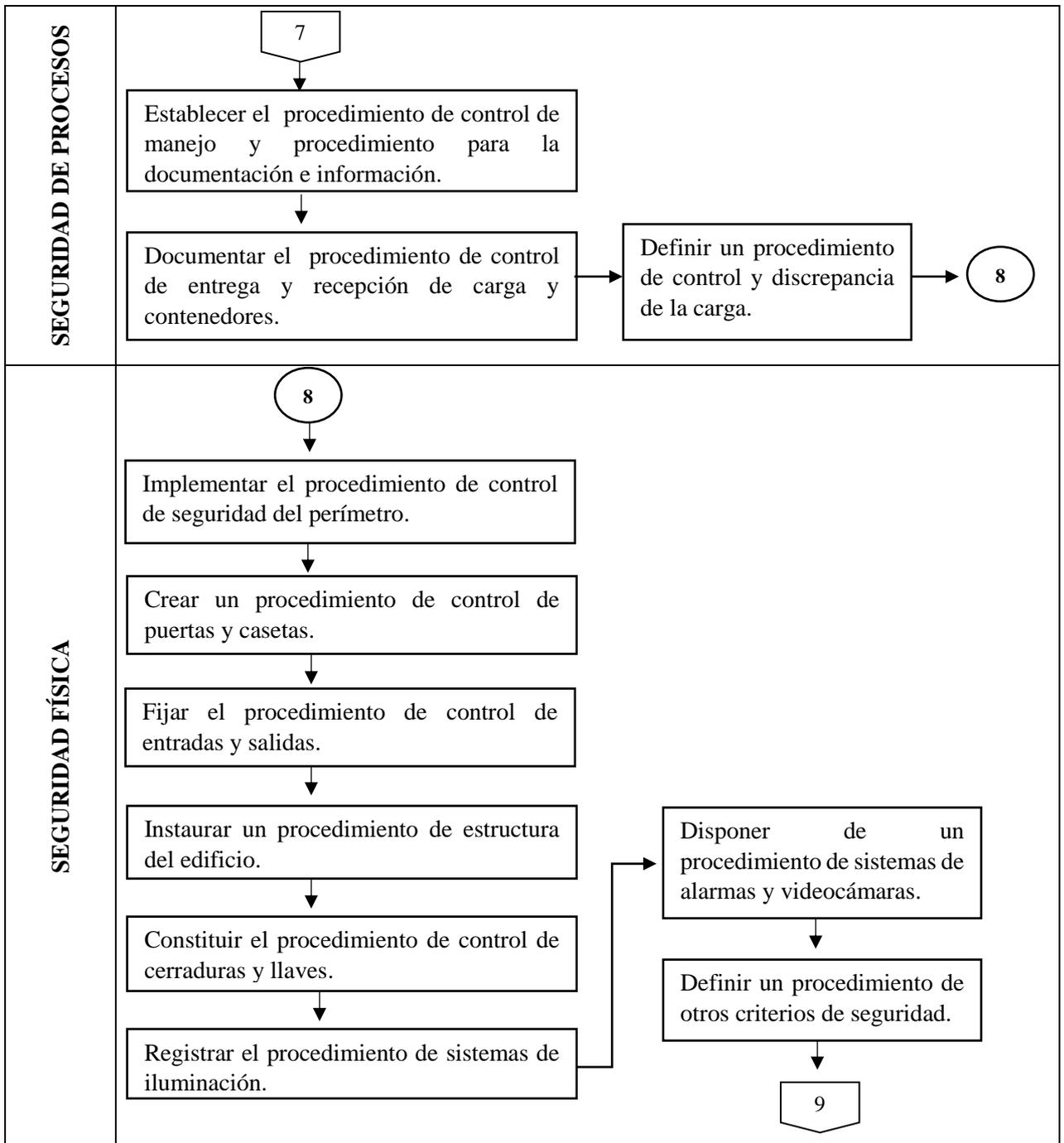




**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

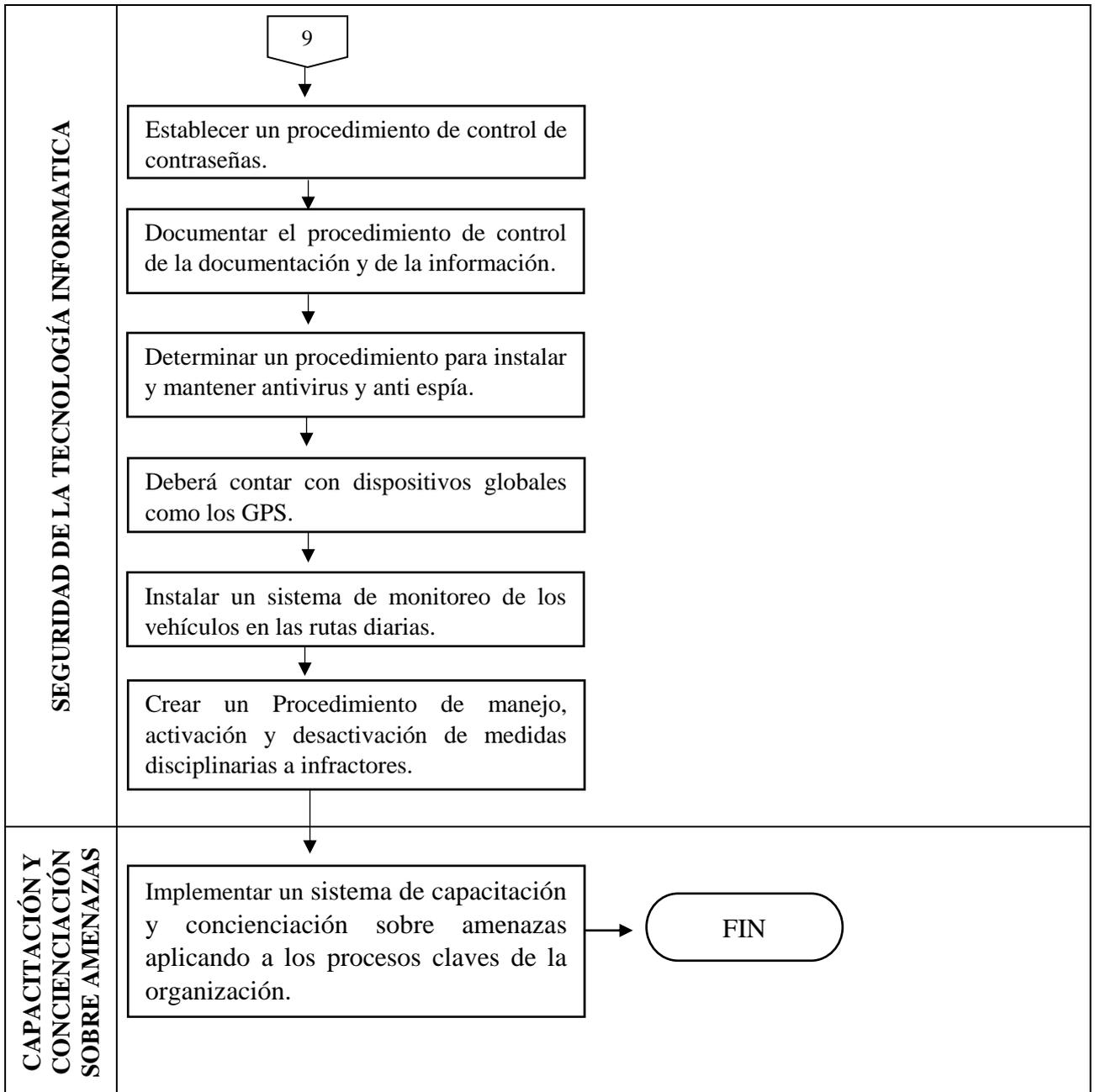




**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1



**Gráfico 45:** *Flujograma de Requisitos del Sistema de Gestión de Control y Seguridad*

**Fuente:** (Worl Basc, 2018)

**Elaborado por:** La Autora



**MANUAL DE PROCESOS DE TRANSPORTE  
INTERNO PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD  
(BASC).**

Fecha de Emisión: 2019

Versión: 1

**9. REGISTRO DE FIRMAS**

<b>APROBACIÓN</b>	<b>FIRMA</b>
Luis García Briones <i>Gerente General</i>	

<b>REVISIÓN</b>	<b>FIRMA</b>
Ing. Luis Córdova Zamora <i>Jefe de Operaciones</i>	

<b>ELABORACIÓN</b>	<b>FIRMA</b>
<i>Estudiante de Comercio Exterior</i>	

## 5 CONCLUSIONES

La compañía de transportes pesados TRANSCONLOGISTICS CÍA. LTDA., es una empresa privada, a partir del año 2016 fue aprobada para realizar operaciones para TRANSPORTE DE CARGA PESADA, con el objetivo de satisfacer las necesidades del mercado nacional teniendo como prioridad brindar a sus clientes precios competitivos y seguridad al momento de transportar la mercadería encargándose que esta llegue a su destino en las condiciones y fechas previstas.

Las normas y estándares BASC son estatutos establecidos para promover el comercio internacional seguro creado entre las empresas del sector privado y organismos nacionales y extranjeros cuyo objetivo principal es la lucha contra el narcotráfico y la contaminación de la carga en la cadena logística, debido a la actividad comercial de TransconLogistics Cía. Ltda., obtener la certificación BASC le ayudaría a cumplir con su objetivo principal, el cual es brindarle a sus clientes seguridad al transportar la mercancía. La falta de un manual especificando el proceso de certificación, los requisitos necesarios y de las condiciones óptimas en las que debe estar la empresa exigido por la World BASC Organization ha detenido a la empresa TRANCONLOGISTICS CÍA. LTDA., a iniciar con el proceso para obtener la Certificación BASC.

Se determinaron los factores principales de riesgo y el grado de incidencia de cada uno de ellos en el transporte interno de las mercancías en base al análisis realizado en los procesos que actualmente se ejecutan en la empresa de transporte de carga pesada TRANCONLOGISTICS CÍA. LTDA.

Se concluye que el diseño de un flujograma donde se especifique el proceso y los requisitos necesarios para obtener la certificación de un sistema de gestión en control y seguridad BASC facilitaría la capacitación del personal de la empresa para cumplir con los requerimientos de manera eficaz y efectiva.

La falta de conocimiento de las empresas no acreditadas de los objetivos y medidas que conforman las normas y estándares BASC y de los beneficios que obtienen a nivel nacional e internacional al ser un operador logístico certificado permitiéndoles ser más competitivos en el mercado.

## 6 RECOMENDACIONES

Se debe optimizar la gestión del sistema de seguridad dentro de los procesos de la empresa TRANCONLOGISTICS CÌA. LTDA., a través de un control recurrente y la aplicación adecuada de los estatutos de seguridad establecidos por World BASC Organization, de esta manera obtener un desarrollo eficiente y eficaz de los procesos que se ejecuten dentro de la compañía.

Se recomienda la aplicación del manual de procesos debido que el mismo ayudará a llevar un control adecuado en el cumplimiento del proceso exigible para obtener la certificación BASC. Las actividades deberán ser asignadas de acuerdo al manual de funciones establecido en la empresa, lo cual permitirá obtener la certificación de forma óptima y en el tiempo adecuado.

Es fundamental que el responsable de la correcta aplicación del manual de procesos propuesto se comprometa con el cumplimiento obligatorio de los requisitos que se determinan en dicho manual supervisando frecuentemente a los colaboradores asignados de acuerdo al manual de funciones establecido.

Es importante tener en consideración que el personal que sea asignado a cumplir con el proceso exigible para obtener la certificación BASC sea capacitado de manera periódica con los diversos temas referentes a la certificación que se desea obtener y se mantengan actualizados con los procedimientos necesarios para la misma.

Es recomendable la aplicación del flujograma en la empresa TRANCONLOGISTICS CÌA. LTDA., para tener claro el procedimiento del funcionamiento y aplicación de la certificación, esto permitirá que la empresa desarrolle medidas propias de seguridad basadas en los estatutos establecidos por la World BASC Organization.

## 7 BIBLIOGRAFÍA

- Aduanas, C. y. (2015). *comercioyaduanas.com*. Obtenido de <http://www.comercioyaduanas.com.mx/aduanas/aduanasmexico/446-regimenes-aduaneros>
- BASC, GUAYAQUIL. (2015). Obtenido de <http://basc-guayaquil.org/quienes-somos/>
- Bureauveritas. (2017). Obtenido de <https://www.bureauveritas.es/services+sheet/certificacion+iso+28000>
- Codigo Organico de la Producción, Comercio e Inversiones* . (2010). Quito.
- Comercio exterior y Aduanas . (2015). Obtenido de <http://www.comercioyaduanas.com.mx/comercioexterior/comercioexterioryaduanas/113-que-es-comercio-internacional>
- Comunidad IEB School. (2015). Obtenido de <https://comunidad.iebschool.com/operadorlogistico/2015/11/25/que-es-un-operador-logistico/>
- Constitución de la República del Ecuador . (2008).
- Economia Simple. (2016). Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/logistica>
- EL TELEGRAFO. (28 de Abril de 2015). EMPRESAS CAPTA EL 80% DE LA PRODUCCIÓN DE COCINAS. *Las exportaciones de productos de linea blanca*.
- endvawnow. (2012). Obtenido de <http://www.endvawnow.org/es/articles/330-cual-es-el-monitoreo-y-la-evaluacion.html>
- Equipos y Productos Especializados*. (2016). Obtenido de [http://www.epe.com.mx/certificacion\\_ctpat.php](http://www.epe.com.mx/certificacion_ctpat.php)
- Escuela Politécnica Nacional . (2017). Obtenido de <https://www.cec-epn.edu.ec/cursos/curso/logistica-en-el-comercio-exterior>
- Estatutos WBO. (2012).
- Evelin Caballero. (2010). Obtenido de <http://evelincaballero Vargas.blogspot.com/2010/05/operadores-logisticos.html>
- FRANKLIN, B. (2009). pág. 253.
- fremm. (2017). Obtenido de [http://www.fremm.es/riesgoslaborales/autonomos/que\\_es\\_la\\_evaluacion.html](http://www.fremm.es/riesgoslaborales/autonomos/que_es_la_evaluacion.html)
- gerens. (2018). Obtenido de <https://gerens.pe/blog/gestion-riesgo-que-por-que-como/>
- Internacional Comercio. (2016). Obtenido de <http://intercanionalcomercio.blogspot.com/p/el-operador-logistico.html>

- lista-clinton. (2014). Obtenido de <http://www.lista-clinton.com/que-es-el-sistema-de-gestion-en-control-y-seguridad-basc/>
- Metodología de la Investigación . (2011).  
<http://metodologadelainvestigaciinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>.
- Metodología en Investigación . (2010).  
<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>.
- OCHOA, J. F. (2016). *Transporte internacional de mercancías*.
- Organización Mundial de Aduana. (2007). *Marco Normativo SAFE*.
- Plan Cameral de las Exportaciones. (2016). Obtenido de  
<http://www.plancameral.org/web/portal-internacional/preguntas-comercio-exterior/-/preguntas-comercio-exterior/c9bab993-068b-4b22-9c04-a13ba448220c>
- Plan Nacional del Buen Vivir . (2013 ).
- Promonegocios. (2016). Obtenido de  
<https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>
- Psicología y Mente . (2015). Obtenido de  
<https://psicologiaymente.net/organizaciones/tipos-de-entrevista-trabajo-caracteristicas>
- Ramírez, A. C. (2009). *Logística comercial internacional*.
- tandfonline. (2016 ). Obtenido de  
[https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08276331.2013.876765.U0UEcfl\\_t8F](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08276331.2013.876765.U0UEcfl_t8F)
- Torres, M. G. (2006). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*.
- TRANSCONLOGISTICS. (s.f.). DPTO ADMINISTRATIVO.
- VALENCIA, R. J. (2012). *Como elaborar y los manuales administrativos*. MEXICO: cengage learning editores sa de cv.
- Worl Basc. (2018). Obtenido de <https://www.wbasco.org/>
- Worl BASC Organization. (s.f.). Obtenido de  
<https://www.wbasco.org/espanol/quienessomos.htm>
- World BASC Organization . (s.f.). Obtenido de  
<https://www.wbasco.org/espanol/beneficios.htm>
- World Basc Organization . (2015). *BASC GUAYAQUIL*. Obtenido de <http://basc-guayaquil.org/quienes-somos/>
- World Basc Organization. (2011). Obtenido de  
<https://www.wbasco.org/espanol/historia.htm>

## 8 ANEXOS

### Anexo 1.- Entrevista

	Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR	 COMERCIO EXTERIOR
---	---	--

**Entrevistado:** Ing. Luis Córdova

**Cargo:** Jefe de Operaciones

**Empresa:** TransconLogistics Cía. Ltda.

**Fecha:** 15 de Octubre del 2018

- Pregunta 1**      *¿Ud conoce el lugar que ocupa TransconLogistics en el mercado?*
- Pregunta 2**      *¿Tiene conocimiento de los riesgos de contaminación de la carga en el transporte interno?*
- Pregunta 3**      *¿Conoce Ud cual es el sector que mayor riesgo tiene de contaminación de la carga con droga?*
- Pregunta 4**      *¿Qué medidas preventivas aplica TransconLogistics para evitar la contaminación de la carga en su movilización?*
- Pregunta 5**      *¿TransconLogistics cuenta con un manual de procesos de transporte interno actualmente?*
- Pregunta 6**      *¿Se siente satisfecho con número de clientes e ingresos con los que cuenta TransconLogistics actualmente?*
- Pregunta 7**      *¿Qué conocimiento tiene sobre las normas y estándares BASC?*
- Pregunta 8**      *¿Ud. Considera que aplicar las normas y estándares BASC en las empresas dedicadas al comercio exterior aumenta la eficiencia de sus procesos logísticos?*
- Pregunta 9**      *¿Dentro de sus procesos logísticos consideraría la utilización de un manual de procesos para obtener la certificación BASC?*
- Pregunta 10**      *¿Usted cree que obtener la certificación BASC ayudará a mantener la fidelidad de sus clientes?*
- Pregunta 11**      *¿Ud considera que la obtención de la certificación BASC contribuirá a obtener mayor demanda de sus servicios en el mercado?*

## **Anexo 2.- Base Legal De La Constitución De La República Del Ecuador**

### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

#### **Sección séptima**

##### **Política comercial**

**Art. 304.-** La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

1. Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.
2. Regular, promover y ejecutar las acciones correspondientes para impulsar la inserción estratégica del país en la economía mundial.
3. Fortalecer el aparato productivo y la producción nacionales.
4. Contribuir a que se garanticen la soberanía alimentaria y energética, y se reduzcan las desigualdades internas.
5. Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo.
6. Evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado, y otras que afecten el funcionamiento de los mercados.

#### **Sección duodécima**

##### **Transporte**

**Art. 394.-** El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias.

## **Anexo 3.- Base Legal Del Plan Nacional Del Buen Vivir**

### **PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR**

#### **Objetivo 10**

#### **Políticas y lineamientos estratégicos**

#### **10.3. Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios**

- a. Fortalecer el sector servicios, para la creación y fomento de empleo inclusivo.
- b. Fomentar la generación de capacidades técnicas y de gestión en los servicios, para mejorar su prestación y contribuir a la transformación productiva.
- c. Articular la gestión de infraestructura de soporte para el fomento a la competitividad sistémica, en los servicios de logística y transporte aéreo, terrestre y marítimo, como ejes para potenciar el sector servicios.
- d. Promover espacios de desarrollo de las actividades de servicios ambientales, bajo esquemas de competitividad y productividad en su prestación, para la generación de mayor valor agregado.
- e. Promover espacios de desarrollo de las actividades de servicios de Construcción, bajo esquemas de competitividad y productividad en su prestación, para la generación de mayor valor agregado.
- f. Fortalecer el marco institucional y regulatorio que permita una gestión de calidad y de control de poder de mercado en la prestación de servicios, para garantizar los derechos de los proveedores y de los consumidores. 67

g. Impulsar al turismo como uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera.

h. Posicionar el turismo consciente como concepto de vanguardia a nivel nacional e internacional, para asegurar la articulación de la intervención estatal con el sector privado y popular, y desarrollar un turismo ético, responsable, sostenible e incluyente.

### **10.7. Impulsar la inversión pública y la compra pública como elementos estratégicos del Estado en la transformación de la matriz productiva**

a. Establecer mecanismos para que la inversión pública sea un agente dinamizador de la transformación productiva, en función de los sectores prioritarios.

b. Generar metodologías y mecanismos de promoción, previsibilidad, modelos de gestión y financiamiento, para aprovechar las externalidades positivas de la inversión pública y así impulsar la inversión privada.

c. Fomentar la sustitución de importaciones mediante la implementación de mecanismos que garanticen la priorización de encadenamientos productivos locales en la contratación pública, por parte de los diferentes niveles de gobierno, instituciones del Estado y las empresas públicas.

d. Definir un margen de reserva de mercado en la compra pública, para dinamizar el sector de Mi pymes y EPS aumentando su participación como proveedores del Estado, bajo consideraciones de absorción de la producción nacional, oferta y capacidad productiva de los proveedores.

e. Promover la innovación y la transferencia de conocimientos y tecnologías en los procesos de compra pública de servicios importados, para el desarrollo de las industrias estratégicas y de los sectores prioritarios. 68

f. Mantener la potestad del Estado para promover la transformación de la matriz productiva mediante las compras públicas con proveedores ecuatorianos, en cualquier negociación comercial internacional entre el Ecuador y otros países.

g. Maximizar la incorporación de bienes de capital y materia prima nacional en proyectos estratégicos del Estado, mediante la desagregación tecnológica y la articulación de actores públicos, privados, universidades, actores de la economía popular, comunidades rurales y pesqueras.

**10.9. Impulsar las condiciones de competitividad y productividad sistémica necesarias para viabilizar la transformación de la matriz productiva y la consolidación de estructuras más equitativas de generación y distribución de la riqueza.**

a. Ampliar y mejorar la provisión, acceso, calidad y eficiencia de los servicios públicos de agua potable, riego y drenaje, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, gas natural y el servicio postal.

b. Fomentar la inversión en logística, transporte e infraestructura y telecomunicaciones, para fortalecer la comercialización de la producción nacional, fomentar las actividades encadenadas a las industrias básicas y crear condiciones locales a nivel tecnológico y organizacional, con pertinencia cultural y ambiental, garantizando la inclusión y sostenibilidad.

c. Fomentar un sistema integral logístico de comercialización y transporte de carga pesada, bajo consideraciones de eficiencia energética y alternativa al sistema tradicional de transporte terrestre. 69

- d. Fomentar un sistema integral logístico de comercialización y transporte marítimo que se ajuste a la planificación nacional y a las demandas internacionales.
- e. Articular las acciones y metas de generación de energías limpias y eficiencia energética, con la estrategia de transformación de la matriz productiva.
- f. Profundizar el establecimiento de las Zonas Especiales de Desarrollo Económico - ZEDE- y los ecoparques industriales, en función de los sectores prioritarios para la transformación de la matriz productiva.
- g. Fortalecer y ampliar el acceso al servicio de transporte multimodal, facilitando la movilidad de pasajeros y mercancías.

## **Anexo 4. - Los Estatutos World Basc Organization**

### **ESTATUTOS WORLD BASC ORGANIZATION**

#### **ARTÍCULO IV**

#### **CAPÍTULOS**

##### **Sección 1. Clases de Miembros.**

La WBO solo tendrá una clase de miembros. De aquí en adelante nos referiremos a los miembros de WBO como “Capítulos Nacionales”; Para ser elegibles para el estado de Capítulo Nacional en WBO, cada Capítulo Nacional debe reunir todos los siguientes requisitos:

(a) Debe ser una entidad debidamente organizada sin ánimo de lucro que se tenga buena reputación bajo las leyes del país en la cual esté localizado.

(b) Será autorizado por la WBO. La Junta Directiva de WBO concederá el estado de Capítulo Nacional únicamente basado en los límites geográficos legales de cada país. Cada país solo tendrá un Capítulo Nacional.

(c) Debe suscribirse a las normas y procedimientos relacionados con el comercio internacional y/o suministrar una seguridad de cadena que sean promulgadas por la WBO de vez en cuando para los Capítulos Nacionales, cumplirá materialmente con los mismos, y será 70

(d) La solicitud de WBO para un Capítulo Nacional y el acuerdo para licencias que gobierna la participación de un Capítulo Nacional en la WBO y el uso de las marcas registradas de WBO y las marcas de servicios, serán firmadas y enviadas al Secretario de la Junta Directiva de la WBO. El Capítulo Nacional estará en cumplimiento material con estos requisitos.

(e) Sus certificados o artículos de incorporación, estatutos y/u otros documentos organizacionales, y sus políticas y procedimientos para elegir, vigilar y volver a certificar

a sus miembros, todo esto debe ser consistente con los propósitos de WBO (como se establece en el Certificado de Incorporación de WBO) y estos estatutos y debe ser aprobados por el WBO.

(f) Debe cumplir con cualquier requisito adicional consistente con los propósitos de WBO que la Junta Directiva de la WBO promulgará de vez en cuando por notificación por escrita a todos los Capítulos Nacionales existentes. Cada Capítulo Nacional estará conformado por los Capítulos Locales de acuerdo con los estatutos de cada Capítulo Nacional. Los Capítulos Locales estarán conformados por entidades que participen en el comercio internacional y/o suministren seguridad en BASC Estatutos Finales de WBO. Estas entidades serán denominadas “Asociadas”. Los estatutos para cada Capítulo nacional serán consistentes por estos Estatutos. Si no hay un capítulo Nacional, la WBO reconoce que los Capítulos Locales pueden formar un Capítulo Nacional mientras que estos Capítulos Locales, y por lo tanto el Capítulo Nacional, cumplan con los estándar y/o procedimientos relacionados 71

El Capítulo Nacional será el primer Capítulo Local fundado en cada país para el primer período Cada año, después de la fundación el primer capítulo, cada Capítulo Nacional le notificará al Secretario de la WBO quien será la Junta Directiva del Capítulo Nacional de su País. Los Capítulos Nacionales serán la única autoridad que autoriza a la organización de los Capítulos Locales y los Capítulos Locales certificarán a los Asociados. Si un país no tiene un capítulo designado por la WBO, la entidad interesada puede contactar a la WBO, que asignará a esta entidad a un Capítulo Nacional que incorporará a esta entidad a un Capítulo local siempre y cuando esta entidad cumpla con los requisitos de un Capítulo Nacional o hasta que se organice un Capítulo Local en el país de la entidad.