

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIA E INGENIERÍA EN ALIMENTOS DIRECCION DE POSGRADO MAESTRÍA EN PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA

Tema:

“SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SEGURIDAD BASC (Business Alliance for Secure Commerce) PARA LA CERTIFICACION DE UN OPERADOR LOGISTICO DE LA EMPRESA UNITED PARCEL SERVICE”

Trabajo de Titulación

Previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Producción Más Limpia

Autor: Ingeniero Kléber Alberto Palma Lizano.

Director: Bioquímico Farmacéutico Edwar Einsten Leonardo Zambrano Abril Master.

Ambato- Ecuador

2015

Al Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato

El Tribunal de Defensa del trabajo de titulación presidido por la Doctora Jacqueline de las Mercedes Ortiz Escobar Presidenta del Tribunal e integrado por los señores Ingeniero Alex Fabián Valencia Silva Magister, Ingeniero Miguel Andrés Sánchez Almeida Magister, Ingeniera Deisy Liliana Pérez Zabala Magister Miembros del Tribunal de Defensa, designados por el Consejo Académico de Posgrado de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor la defensa oral del trabajo de titulación para graduación con el tema: “SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SEGURIDAD BASC (Business Alliance for Secure Commerce) PARA LA CERTIFICACION DE UN OPERADOR LOGISTICO DE LA EMPRESA UNITED PARCEL SERVICE”, elaborado y presentado por el señor Ingeniero Kléber Alberto Palma Lizano, para optar por el Grado Académico de Magister en Producción Más Limpia.

Una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Dra. Jacqueline Ortiz Escobar
Presidenta del Tribunal de Defensa

Ing. Alex Fabián Valencia Silva, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Miguel Andrés Sánchez Almeida, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Deisy Liliana Pérez Zabala, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación con el tema “SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SEGURIDAD BASIC (Business Alliance for Secure Commerce) PARA LA CERTIFICACION DE UN OPERADOR LOGISTICO DE LA EMPRESA UNITED PARCEL SERVICE” le corresponde exclusivamente al Ingeniero Kléber Alberto Palma Lizano, Autor bajo la Dirección de Bioquímico Farmacéutico Edwar Einsten Leonardo Zambrano Abril Master, Director del trabajo de titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Kleber Alberto Palma Lizano
Autor

Bq.F. Edwar Einsten Leonardo Zambrano Abril, M.Sc.
Director

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este trabajo de titulación como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los Derechos de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ing. Kléber Alberto Palma Lizano

C.C. 1803785227

DEDICATORIA

Este importante paso que doy en mi vida,, este sueño alcanzado, este esfuerzo extra, se lo quiero dedicar a mis PADRES, Klever Hernán y Mónica Yolanda, quienes han sabido guiar mis pasos desde cuando no sabía cómo ponerme de pie, quienes han sido mis líderes y ejemplo de superación, quienes me han enseñado el valor de la honestidad, del respeto, de la perseverancia, de salir adelante pese a las dificultades; dedico también este logro a mis hermanas, Alejandra y Alexandra.

AGRADECIMIENTO

A mi Director Master Edwar Zambrano, al Ingeniero Fernando Alvarez, a la Ingeniera Ana Monge, por su paciencia y conocimientos valiosos, así como el tiempo que se tomaron para colaborar con este trabajo de investigación.

INDICE GENERAL

| | |
|---------------------------------------------------|----|
| CAPITULO I..... | 1 |
| EL PROBLEMA DE INVESTIGACION | 1 |
| 1.1 Tema..... | 1 |
| 1.2 Planteamiento..... | 1 |
| 1.2.1 Contextualización..... | 1 |
| 1.2.2 Análisis..... | 3 |
| 1.2.3 Prognosis | 3 |
| 1.2.4 Formulación | 4 |
| 1.2.5 Preguntas | 4 |
| 1.2.6 Delimitación..... | 4 |
| 1.3 Justificación | 5 |
| CAPITULO II..... | 6 |
| MARCO TEORICO | 6 |
| 2.1 Antecedentes Investigativos..... | 15 |
| 2.2 Fundamentacion filosofica..... | 15 |
| 2.3 Fundamentacion legal..... | 15 |
| 2.4 Categorías Fundamentales..... | 8 |
| 2.5 Hipótesis | 24 |
| 2.6 Señalamiento de variables | 24 |
| CAPITULO III | 25 |
| EL PROBLEMA DE INVESTIGACION | 25 |
| 3.6.2 Métodos | 27 |
| CAPITULO IV | 31 |
| ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS | 31 |
| 4.1 Análisis de los resultados..... | 31 |
| 4.1.1 Entrevista. | 31 |
| 4.1.2 Diagnóstico inicial, línea base. | 31 |
| 4.1.3 Encuesta..... | 33 |
| 4.2 Interpretación de datos. | 33 |
| 4.3 Verificación de hipótesis..... | 39 |
| CAPITULO V..... | 40 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 40 |
| 5.1 Conclusiones..... | 40 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| 5.2 Recomendaciones. | 41 |
| CAPITULO VI | 42 |
| LA PROPUESTA | 42 |
| 6.1 Datos Informativos. | 42 |
| 6.2 Antecedentes de la propuesta..... | 42 |
| 6.3 Justificación. | 42 |
| 6.4 Objetivos..... | 43 |
| 6.5 Análisis de la factibilidad. | 43 |
| 6.6 Fundamentación. | 44 |
| 6.6.1. Planificación. | 44 |
| 6.7.7. Plan de certificación. | 48 |
| 6.8 Administración. | 48 |
| 6.9 Previsión de la evaluación. | 49 |

INDICE DE GRAFICOS Y TABLAS

| | |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Tabla No.1 Operacionalización de la variable independiente..... | 26 |
| Tabla No.2 Operacionalización de la variable dependiente. | 27 |
| Tabla No. 3 Objetivo A..... | 28 |
| Tabla No. 4 Objetivo B..... | 28 |
| Tabla No. 5 Objetivo C..... | 29 |
| Tabla No. 6 Objetivo D..... | 30 |
| Tabla No. 7 Resultado del diagnóstico inicial..... | 32 |
| Tabla No. 8 Tabla de Chi Cuadrado..... | 39 |
| Tabla No. 9 Resultado del diagnóstico final..... | 47 |
| Gráfico No. 1 El árbol del problema..... | 3 |
| Gráfico No. 2 Categorías Fundamentales..... | 8 |
| Gráfico No. 3 BASC y su aplicación..... | 13 |
| Gráfico No. 4 Cadena Logística Segura..... | 15 |
| Gráfico No. 5 Ciclo de la Logística..... | 16 |
| Gráfico No. 6 Pastel pregunta 1..... | 34 |
| Gráfico No. 7 Pastel pregunta 2..... | 34 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| Gráfico No. 8 Pastel pregunta 3..... | 35 |
| Gráfico No. 9 Pastel pregunta 4..... | 36 |
| Gráfico No. 10 Pastel pregunta 5..... | 36 |
| Gráfico No. 11 Pastel pregunta 6..... | 37 |
| Gráfico No. 12 Pastel pregunta 7..... | 38 |
| Gráfico No. 13 Pastel pregunta 8..... | 38 |

INDICE DE ANEXOS.

| | |
|-------------------------------------------------------|----|
| Anexo 1, Matriz de Auditoria..... | 53 |
| Anexo 2, Encuesta de Conocimientos BASC..... | 55 |
| Anexo 3, Certificado BASC..... | 57 |
| Anexo 4. Plan de Auditoría..... | 58 |
| Anexo 5, Solicitud de acciones correctivas..... | 60 |
| Anexo 6, Manual de SGCS BASC..... | 61 |
| Anexo 7, Auditoria de Certificación..... | 93 |
| Anexo 8, Auditoria Notificación de Certificación..... | 95 |

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIA E INGENIERIA EN ALIMENTOS
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN PRODUCCION MAS LIMPIA

Tema:

“SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SEGURIDAD BASC
(Business Alliance for Secure Commerce) PARA LA CERTIFICACION
DE UN OPERADOR LOGISTICO DE LA EMPRESA UNITED PARCEL
SERVICE”.

Autor: Ing. Kléber Alberto Palma Lizano

Director: Bq. F. Edwar Einsten Leonardo Zambrano Abril, Master.

Fecha: 25 de Noviembre del 2014

RESUMEN EJECUTIVO

El propósito de este trabajo de investigación es generar una propuesta para la implementación de un sistema de gestión de calidad y seguridad BASC para el sector de comercio exterior específicamente en las operaciones logísticas de transporte, manejo y almacenamiento; es decir brindar una solución eficaz para gestionar riesgos dentro de una metodología y técnicas específicas que aseguren un comercio seguro para la empresa United Parcel Service - Ecuador, así la organización que tomo como propio el modelo de gestión, logrará ser más competitiva dentro del mercado nacional, y mundial, accediendo a nuevas oportunidades de negocio, que seguramente darán como resultado un crecimiento económico de la compañía, aspecto que no solo la beneficia a la organización mencionada sino al valioso recurso humano que labora en la empresa y a la sociedad ecuatoriana, ya que al ser United Parcel Service una empresa con cobertura global podrá transportar con mayor seguridad y facilidad productos ecuatorianos.

Descriptor: BASC, Cadena de Suministro, Comercio Internacional, Ecuador, Logística, Riesgos, Seguridad, Sistema de Gestión, Calidad, Técnicas y Procedimientos.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIA E INGENIERIA EN ALIMENTOS
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN PRODUCCION MAS LIMPIA

Theme:

“MANAGEMENT SYSTEM FOR QUALITY AND SECURITY BASC
(Business Alliance for Secure Commerce) FOR CERTIFICATION OF A
LOGISTICS OPERATOR OF UNITED PARCEL SERVICE COMPANY”

Author: Ing. Kléber Alberto Palma Lizano

Directed by: Bq. F. Edwar Einsten Leonardo Zambrano Abril, Master.

Date: November, 25th 2014

EXECUTIVE SUMMARY

The purpose of this research is to generate a proposal for the implementation of a quality management system and safety BASC for the foreign trade sector specifically in logistics operations of transport, handling and storage; providing an effective solution for managing risks within a specific methodology and techniques to ensure safe trade for the company United Parcel Service Ecuador, the organization which took as its own this management model, will become more competitive in the domestic market and global levels, accessing new business opportunities, which probably will result in economic growth of the company, something that benefits not only the organization if not the valuable human resources working in the company and the Ecuadorian society, as United Parcel Service is a company with global coverage will be able to transport with more security and success Ecuadorian products.

Keywords: BASC, Ecuador, International Trade, Logistics, Management System, Quality, Risk, Safety, Supply Chain, Techniques and Procedures.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Tema de investigación.

“SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SEGURIDAD BASC (Business Alliance for Secure Commerce), PARA LA CERTIFICACION DE UN OPERADOR LOGISTICO DE LA EMPRESA UNITED PARCEL SERVICE”.

1.2 Planteamiento del problema.

1.2.1 Contextualización.

1.2.1.1 Contextualización macro

En América Latina mucho se ha tratado sobre el poder e influencia del crimen organizado en cada uno de los países que conforman la región, un tema inobjetable frente a esta situación es el poderío económico que poseen estos grupos, mismo que proviene de mercados ilícitos que regulan y controlan; por tal razón es evidente la exposición que tienen compañías de la industria del comercio exterior, indiferentemente del eslabón que poseen dentro de la cadena de suministro. Según la Oficina de la ONU contra la Droga y el Delito (ONUDD), entre 2000 y 2003 el volumen de cultivos de coca en la región andina disminuyó de 200.000 a 150.000 hectáreas aproximadamente. Sin embargo, desde entonces el nivel de producción se ha estabilizado en unas 160.000 hectáreas, con una nueva alza en 2007 (180.000 hectáreas). La Oficina de Política Nacional de Control de Drogas de EE UU (ONDCP), con una metodología diferente, calcula que desde 2004 se ha producido un nuevo aumento de los cultivos en los tres países andinos, superando ampliamente las 200.000 hectáreas.

Si bien la ONU señala que en 2006 la extensión de cultivos en Colombia disminuyó de 165.000 a 76.000 hectáreas, durante el mismo periodo aumentó el número de departamentos con presencia de plantaciones ilícitas. En 2007 la extensión de cultivos subió de nuevo a 99.000 hectáreas, y actualmente se cultiva coca en 23 de los 32 departamentos del país y en casi la quinta parte (200) de los 1.098 municipios colombianos (frente a 130 del año anterior). El tamaño cada vez más reducido de las plantaciones y la tendencia a intercalarlas con cultivos

agrícolas, dificulta la identificación a través de los satélites y la fumigación. Las plantaciones de coca permanecen a pesar de la fumigación aérea masiva llevada a cabo por los gobiernos de Colombia y EE UU en el marco del Plan Colombia; así, en el periodo 2006, se fumigó más de un millón de hectáreas en toda Colombia.

1.2.1.2 Contextualización meso

Estados Unidos ha identificado a Ecuador y a otros 15 países de América Latina como naciones que facilitan el narcotráfico, además ha identificado a los principales productores ha sido el propio presidente Barack Obama, quien hizo público un informe en donde da cuenta de esta situación, así como de los avances que se han logrado en la lucha contra este azote de la humanidad. Belice, Bolivia, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Venezuela y Ecuador, son naciones utilizadas por los narcotraficantes para trasladar la droga, explicó en su informe el mandatario estadounidense. También constan en la lista Birmania, India, Laos, Pakistán,

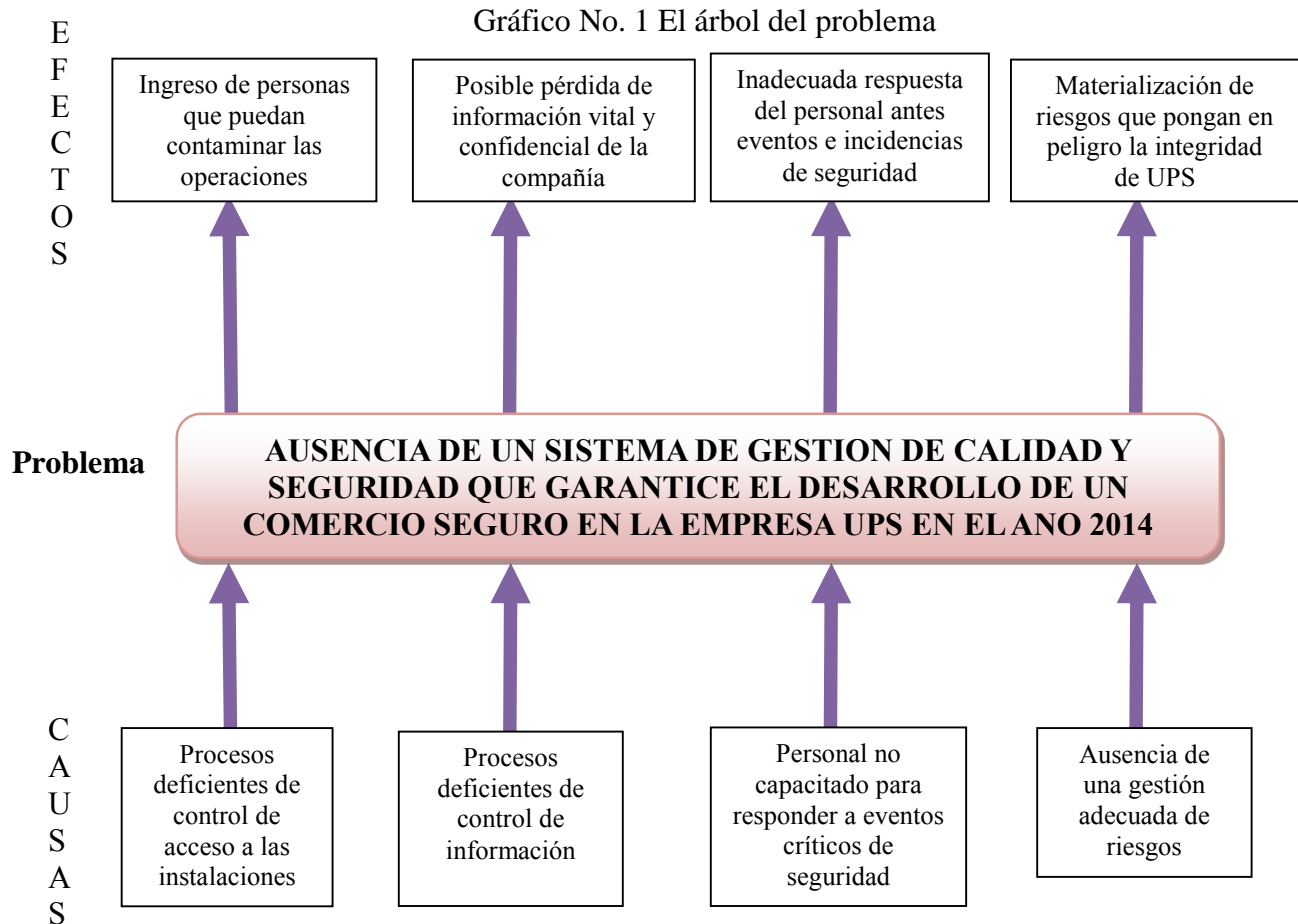
“Las principales razones que convierten a estas naciones en países de tránsito para las drogas ilícitas y su producción, es la combinación de factores geográficos, comerciales y económicos que permiten que las drogas circulen o sean producidas, esa es la razón principal por la cual las empresas ecuatorianas que realicen comercio internacional se ven expuestas y vulnerables a grandes intereses de tráfico ilícito. En Ecuador entre los años 2012 y 2013 se han decomisado 62 toneladas métricas de cocaína y marihuana, especialmente. El territorio es considerado por las organizaciones criminales como ruta de paso por sus costas sin control, fragilidad en el control aéreo, portuario, corrupción judicial y administrativa. La OEA en el último estudio que recomendaba la legalización del consumo de droga, admitía que en la región andina se procesan alrededor de 600 toneladas anuales que se envían a distintos mercados.

1.2.1.3 Contextualización micro

La realidad de la empresa muestra una deficiencia en la gestión de seguridad en las operaciones logísticas que efectúa tanto para negocios de transportación, manejo y almacenaje; la razón fundamental es que los estándares con los que opera no se alinean a

sistemas de gestión validados internacionalmente como CTPAT o BASC, además el personal que labora dentro de la compañía no está capacitado de manera efectiva para atender temas de seguridad, en el caso de incidencias leves o graves.

1.2.2 Análisis crítico.



Elaborado por: Kleber Palma

1.2.3 Prognosis.

Las implicaciones que pueden derivarse si no se ejecutase el presente proyecto pueden describirse desde el tema productivo, económico, social y judicial.

El tener una cadena de suministro débil en términos de seguridad puede resultar una amenaza para los intereses de la compañía, llegando a niveles catastróficos para sus representantes, empleados y accionistas. Además de no ser aceptados en mercados importantes como Estados Unidos o Europa, debido a las exigencias de clientes de estas zonas, inclusive se ha evidenciado que aduanas de los países con los cuales WBO (World

BASC Organization) tienen convenios, se dan preferencias en revisiones y tiempos de traslado. Si bien la certificación BASC no exime de procesos de investigación, se ha comprobado su efectividad en la trazabilidad de sus procedimientos para poder localizar la causa raíz de la incidencia así como los responsables directos. Por tal razón el no implementar el Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad BASC en esta organización es una desventaja comercial y una puerta abierta para ser instrumento de ilícitos.

1.2.4 Formulación del problema.

Ausencia de un sistema de gestión de calidad y seguridad que garantice el desarrollo de un comercio seguro en la empresa ups en el año 2014.

1.2.5 Preguntas directrices.

A) ¿Es posible analizar e identificar los procesos críticos de la operación logística para delimitar la estructura del sistema de gestión?

B) ¿De qué manera una estructura documental pudiera considerarse base fundamental del sistema de gestión de calidad y seguridad BASC?

C) ¿Podrá el programa de capacitación dirigido al personal asegurar el conocimiento de la norma y sus estándares así el sistema de gestión podrá garantizar su eficacia?

D) ¿Se puede establecer un programa de mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad y seguridad BASC con un cumplimiento del 100% de acciones correctivas?

1.2.6 Delimitación.

- **Área:** Industria.
- **Sub- área:** Comercio Exterior.
- **Sector:** Logística.
- **Subsector:** Transporte y Distribución.

Delimitación espacial.

El desarrollo del presente proyecto se realizara en el Distrito Metropolitano de Quito, provincia de pichincha, en la empresa United Parcel Service Ecuador Cía. Ltda., ubicada en la Avenida Luis Tufiño y Avenida Real Audiencia.

Delimitación temporal.

El presente proyecto de investigación contempla su inicio desde el mes de Diciembre del 2013 hasta el mes de Mayo del 2014.

1.3 Justificación.

El presente proyecto no se limita a la realización de un modelo de gestión combinado entre calidad y seguridad para procesos de comercio y operación logística, sino a diseñar una estructura sólida de trabajo y cultura para el personal directo e indirecto que labora en la organización, este deberá ser un sistema vanguardista que asegure el éxito económico de cualquier compañía que lo adopte.

Así el empresario podrá tener una visión amplia y segura para la toma de decisiones en el desarrollo propio de su actividad, ya que tomara en cuenta la calidad y la seguridad de sus procesos, que le eviten incurrir en costos innecesarios o pérdida de prestigio por incidencia fuera de control. Además asegurara la prestación de los servicios que ofrece ya que mercados internacionales aceptaran con mayor facilidad los mismos, aspecto que no solo beneficiara a la compañía sino a la producción ecuatoriana y por ende a su sociedad.

1.4 Objetivos.

1.4.1 Objetivo general.

Diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad y seguridad para una empresa del estándar del estándar de Operador Logístico, que reduzca las posibilidades de incidencias de seguridad.

1.4.2 Objetivos específicos.

A) Analizar e identificar los procesos críticos dentro de la operación logística para guiar la definición de la estructura del sistema.

B) Establecer la estructura documental para ser base fundamental del sistema de gestión de calidad y seguridad BASC.

C) Elaborar un programa de capacitación permanente dirigido al personal interno y externo de la compañía para asegurar el conocimiento de la norma y sus estándares.

D) Establecer un programa de mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad y seguridad BASC con un cumplimiento del 100% de las acciones correctivas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes Investigativos.

Tras realizar una investigación se evidencian los siguientes trabajos en referencia:

- Documentación e Implementación de las normas NTC ISO 9001:2000 y BASC en la Cooperativa de Vigilancia Coovisore Cía., Ltda.; estudio realizado en la Universidad Tecnológica Pereira de Colombia por la Ingeniera Leidy Johanna Chito Castro en el 2008. De este trabajo de investigación se obtiene la valiosa conclusión:

“La implementación de un sistema de gestión permite a la organización definir métodos efectivos para la ejecución y seguimiento de las actividades de cada proceso que garantice el mejoramiento continuo de los mismos”

- Estudio para la implementación de un sistema de gestión en control y seguridad BASC con aplicación de los Estándares de Seguridad Versión 3 del 2008 y Anexos en la compañía CIATEGI Cía., Ltda.; estudio realizado en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por el Ingeniero Mario Javier Franco Higuera en el 2013. De este trabajo de investigación se obtiene la conclusión:

‘Del estándar de requisitos de los asociados de negocio, se determina que ninguno de sus ítems pueden ser evaluados si la empresa no cuenta con un Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC’

El aporte significativo de estos trabajos al presente tema de investigación fue la valoración y la estructura propuesta a los sistemas de gestión, en cuanto a que se detalla claramente los procesos críticos de las organizaciones estudiadas, de tal manera usamos esa buena práctica para detallar la naturaleza de la empresa del presente estudio.

2.2 Fundamentación filosófica

Para esta propuesta de investigación se considera el paradigma positivista ya que este se rige por las leyes que permiten explicar, predecir y controlar los fenómenos del mundo natural y pueden ser descubiertas y descritas por el investigador con métodos adecuados. Además el objetivo que se persigue se considera objetivo y factual, ya que se basa en la

experiencia y es válido para todos los tiempos y lugares.

2.3 Fundamentación legal.

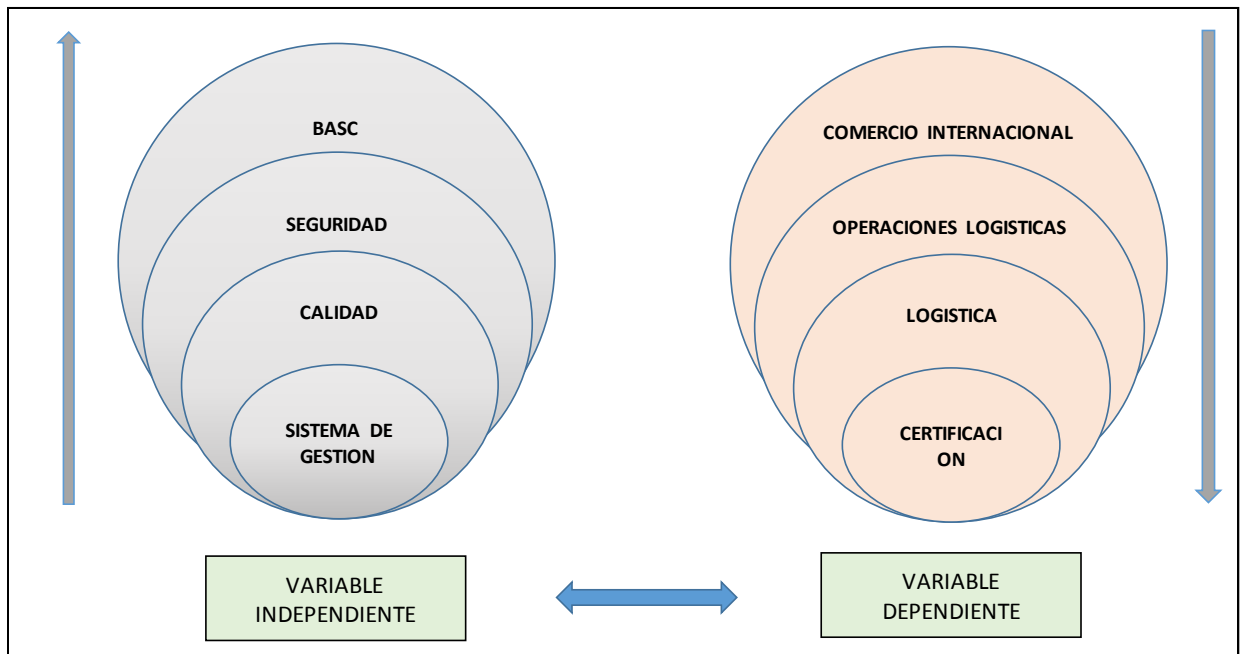
La fundamentación legal se rige a la aplicada en la República del Ecuador, con la vigencia actual al 2014.

Por lo tanto las modificaciones en normativas, que sean posteriores al presente proyecto, si están intervinieren en el desempeño del mismo, no podrán aplicarse, ya que la ley no es retroactiva.

- ❖ Constitución de la República del Ecuador. (Asamblea Constituyente, 2008).
- ❖ Ley de sustancias estupefacientes y psicotrópicas (Registro Oficial Suplemento 490 de 27-dic-2004).
- ❖ Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, COPCI del trabajo. LIBRO IV DEL COMERCIO EXTERIOR, SUS ORGANOS DE CONTROL E INSTRUMENTOS (Registro Oficial Suplemento 351 de 29-dic-2010).
- ❖ Código del trabajo. (Ministerio de Relaciones Laborales, 2011).
- ❖ Ley de Gestión Ambiental (Registro oficial Suplemento # 418).
- ❖ Acuerdo Ministerial 131. Ministerio del Ambiente sustituye Libro VI
- ❖ Reglamento De Seguridad E Higiene Industrial Resolución No. 172- I.E.S.S. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2011).
- ❖ Reglamento General a la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad. (Registro Oficial Suplemento 450).

2.4 Categorías Fundamentales.

Gráfico No. 2 Categorías Fundamentales



Elaborado por: Kleber Palma

2.4.1 Marco conceptual de la variable independiente

- Sistemas de Gestión

Un Sistema de Gestión es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad. Se establecen cuatro etapas en este proceso, que hacen de este sistema, un proceso circular virtuoso, pues en la medida que el ciclo se repita recurrente y recursivamente, se logrará en cada ciclo, obtener una mejora. Las cuatro etapas del sistema de gestión son:

1. Etapa de Ideación
2. Etapa de Planeación
3. Etapa de Implementación
4. Etapa de Control

Etapa de Ideación:

El objetivo de esta etapa es trabajar en la idea que guiará los primeros pasos del proceso de creación que se logra con el sistema de gestión propuesto, se recomienda el uso de lluvia de ideas.

Etapa de Planeación (Planificación):

Dentro del proceso, la planificación constituye una etapa fundamental y el punto de partida de la acción directiva, ya que supone el establecimiento de sub-objetivos y los cursos de acción para alcanzarlos. En esta etapa, se definen las estrategias que se utilizarán, la estructura organizacional que se requiere, el personal que se asigna, el tipo de tecnología que se necesita, el tipo de recursos que se utilizan y la clase de controles que se aplican en todo el proceso.

Etapa de Implementación (Gestión):

En su significado más general, se entiende por gestión, la acción y efecto de administrar. Pero, en un contexto empresarial, esto se refiere a la dirección que toman las decisiones y las acciones para alcanzar los objetivos trazados.

Etapa de Control:

El control es una función administrativa, esencialmente reguladora, que permite verificar (o también constatar, palpar, medir o evaluar), si el elemento seleccionado (es decir, la actividad, proceso, unidad, sistema, etc.), está cumpliendo sus objetivos o alcanzando los resultados que se esperan. Es importante destacar que la finalidad del control es la detección de errores, fallas o diferencias, en relación a un planteamiento inicial, para su corrección y/o prevención. Por tanto, el control debe estar relacionado con los objetivos inicialmente definidos, debe permitir la medición y cuantificación de los resultados, la detección de desviaciones y el establecimiento de medidas correctivas y preventivas.

2.4.1.1 Calidad

La Calidad está de moda, es un término que hoy día encontramos en multitud de contextos y con el que se busca despertar en quien lo escucha una sensación positiva, transmitiendo la

idea de que algo es mejor, es decir, la idea de excelencia. El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados. El concepto actual de Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos.

La Gestión de Calidad Total es entendida hoy día como un conjunto de técnicas de organización orientadas a la obtención de los niveles más altos de calidad en una empresa. Estas técnicas se aplican a todas las actividades de la organización, lo que incluye los productos finales, los procesos de fabricación, la compra y manipulación de los productos intermedios, todos los procesos de negocio asociados a la venta y a todos los clientes (internos y externos).

2.4.1.2 Seguridad

El término seguridad posee múltiples usos. A grandes rasgos, puede afirmarse que este concepto que proviene del latín *securitas* hace foco en la característica de seguro, es decir, realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza. Existen muchos tipos de seguridad, tantos como actividades pueda realizar el ser humano. La denominada seguridad alimentaria hace hincapié en la disponibilidad y el acceso a los productos alimenticios tanto en cantidad como en calidad. Esta seguridad de tipo alimentaria sólo se cumple cuando todos los individuos disponen a todo momento de alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus requerimientos en materia de nutrición. La seguridad jurídica está valorada como un principio que se enmarca en el campo del derecho y que se asocia a escala mundial con la certeza de conocer lo que se prevé como prohibido respecto de uno en relación al resto y de ellos para con un mismo individuo.

En el automovilismo, se habla del coche de seguridad o safety car para hacer referencia al vehículo cuya función es neutralizar la carrera, con el objetivo de agrupar a los participantes ante un accidente grave o por causas meteorológicas. Por otra parte, el cinturón de

seguridad es un arnés diseñado para sujetar al ocupante de un vehículo en caso de que ocurra una colisión. Se considera que se trata del sistema de seguridad pasiva más efectivo que existe hoy en día. El término seguridad laboral tiene que ver con las condiciones en las que los empleados trabajan. De acuerdo a la ley de cada Estado, existen una serie de requisitos que los empleadores deben cumplir a fin de ofrecer estabilidad, equilibrio y prevención a sus empleados, a fin de que ningún accidente acontecido en el trabajo pueda terminar en una tragedia.

Una de las acepciones del término es el que se utiliza en informática, un concepto moderno pero sumamente importante para conservar los ordenadores y equipos relacionados en buen estado. La seguridad informática permite asegurarse que los recursos del sistema se utilizan de la manera en la que se espera y que quienes puedan acceder a la información que en él se encuentran sean las personas acreditadas para hacerlo. En informática se habla de dos tipos de seguridades, la física (barreras físicas que impiden el paso al sistema de cualquier persona no acreditada. Se realiza a través de aplicaciones y procedimientos específicos que tienen el objeto de bloquear el acceso a dichos individuos) y la lógica (las formas en las que se desempeña este tipo de seguridad es a través de encriptación de códigos, de modo que no puedan ser leídos o traducidos por los intrusos que pudieran sobre pasar las barreras físicas, códigos de autenticación y antivirus o pared de fuego, en el caso de usar un sistema operativo como Windows). A la hora de elaborar un diseño, ya sea de página web o de espacio en la red de cualquier tener en cuenta ambos tipos de seguridad es fundamental.

Cabe aclarar que en la seguridad informática existen ciertos conceptos que es necesario conocer y que tienen que ver con ella, estos son: hacker y cracker. Un hacker es un individuo que se encuentra buscando siempre la forma de vulnerar las barreras de seguridad de los sistemas de información a fin de obtener algún tipo de información confidencial

Seguridad en la cadena de suministro

El ser humano es el eslabón más débil de la seguridad en la cadena de suministros, para esto se ha creado una serie de medidas que se usan para mitigar sus estragos en los negocios, pasando desde los sellos de contenedores, custodias armadas de personas, etiquetas RFID,

(Identificación por radiofrecuencia) y GPS (Sistema de posicionamiento global) están ofreciendo algunas opciones interesantes que permiten identificar el lugar exacto de ubicación de un bien o medio de transporte y se usan tanto en contenedores, paletas, caja, etc. La seguridad de la cadena de suministros se enfrenta a todo tipo de ataques por parte de individuos, ya sean falsificaciones, contrabando o robos.

2.4.1.3. BASC

Introducción

La seguridad describe las medidas que previenen o detienen a intrusos antes de que accedan a una instalación, recurso o información. Puede ser tan simple como una puerta con seguro o tan elaborada como un Circuito Cerrado de Televisión, monitoreado externamente.

Los profesionales en todas las áreas que son responsables de procesos críticos para la misión de la empresa, han visto cambiar su trabajo de tal manera que la administración de riesgos es cada vez más importante. El mundo de la empresa se basa más que antes en la obtención de información y en el movimiento de carga, lo que acrecienta el impacto de cualquier error; el entorno de una empresa tiene más partes móviles de las que tenía, lo que aumenta la probabilidad de que surjan problemas; cada vez es mayor el número de personas que percibe los problemas y reacciona ante ellos, lo que crea consecuencias adicionales para el error; y cada vez es más la infraestructura que queda fuera del control directo del responsable del área.

Al mismo tiempo, la empresa tiene menos tiempo para reaccionar y menos posibilidades de administrar los riesgos mediante la aplicación de medidas estrictas de control de los cambios.

El crimen organizado cada día se adentra más en organizaciones lícitas por lo que el manejo de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad, SGCS, es a la vez más imperioso.

Definición BASC

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE- ALIANZA EMPRESARIAL PARA UN COMERCIO SEGURO

- Programa de cooperación entre el sector privado empresarial y organismos

nacionales y extranjero, creado para fomentar un comercio internacional seguro.

- Programa voluntario que busca, promueve y apoya el fortalecimiento de requisitos de seguridad en la cadena logística para gestionar el riesgo.
- BASC busca proveer de una cadena logística segura

Quienes pueden participar en los procesos de certificación BASC

Gráfico No.3 BASC y su aplicación



Elaborado por: BASC Capitulo Pichincha

Consideraciones previas a la implementación.

- Compromiso de la Alta dirección
- Alcance del SGCS
- Nombrar Representante de la Dirección (RAD)
- Equipo de trabajo con autoridad
- Apoyo externo de ser necesario
- Sensibilización a la empresa
- Asignar recursos
- Integración con otros Sistemas de Gestión

Pasos para la certificación BASC

1. afiliación envío de requisitos – aprobación directorio capítulo
2. PCI programa capacitación inductiva
3. construcción del sistema de gestión de calidad y seguridad, revisión de requerimientos

- vs procesos y áreas y desarrollo documentación
4. implantación del sistema de gestión de calidad y seguridad
 5. auditoria interna
 6. auditoria de pre certificación
 7. consolidación del sistema
 8. auditoria de certificación

2.4.2 Marco conceptual de la variable dependiente

- Certificación.

La certificación es una acción llevada a cabo por entidades privadas o públicas mediante la cual se manifiesta o se comprueba que una organización, producto, proceso o servicio, cumple con los requisitos o estándares de una normativa o con especificaciones técnicas.

Una certificación es un documento que garantiza el cumplimiento de normativas internacionales o nacionales, lo cual genera un elevado grado de confianza en los procesos de calidad, seguridad, ambiente u otras. (Palma, 2014).

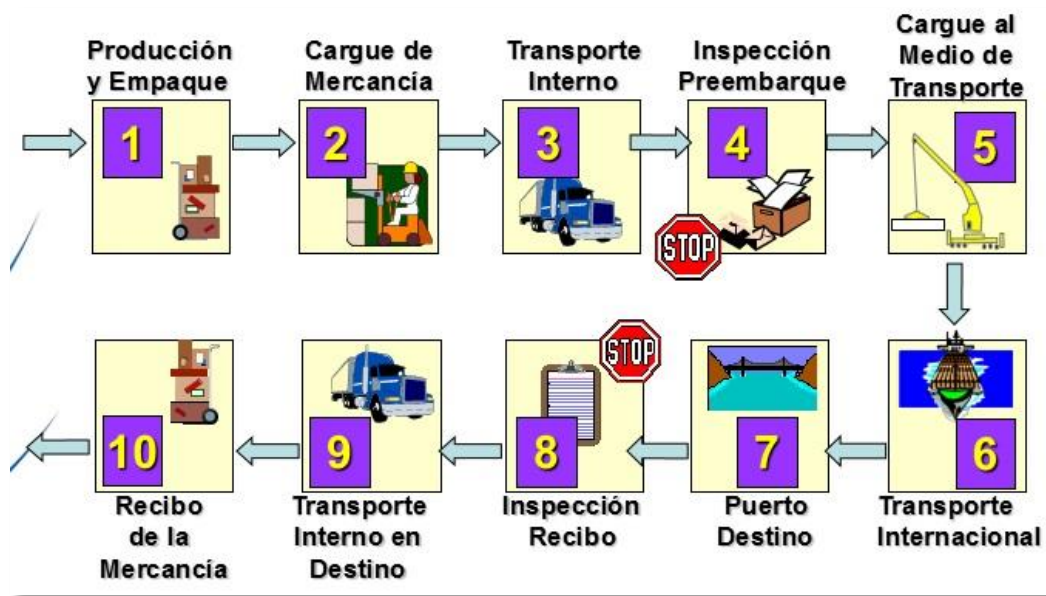
2.4.2.1 Logística.

La palabra logística etimológicamente proviene del término “logistikos”, término usado en el siglo VII antes de Cristo, que a su vez significa “diestro en el cálculo” o “saber calcular”. En Grecia en el año 489 antes de Cristo, ya se usaba la palabra logística, y esta definía el “hacer algo lógico”. La primera concepción de la logística moderna se le atribuye al barón Antoine-Henri Jomini, quien en su texto Précis de l'art de la guerre (compendio del arte de la guerra), hace referencia a una teoría de abastecimiento y distribución de tropas y estrategia de guerra, tal como se puede observar en el siguiente fragmento:

“Recibiendo los franceses la batalla con un desfiladero a retaguardia y unas praderas cubiertas de arboledas y cortados por pequeños ríos y jardines, era necesario haber echado un número de pequeños puentes, abrir paso para que condujeran a ellos y marcar con jalones las comunicaciones. Si bien estas precauciones no hubieran evitado la pérdida de aquella batalla

decisiva a los franceses, hubieran podido salvar un gran número de hombres, cañones y carros de municiones que se vieron obligados a abandonar.”

Gráfico No. 4 Cadena Logística Segura



Elaborado por: Kleber Palma

2.4.2.2 Operaciones logísticas.

¿Qué es Cadena de Abastecimiento?

La razón principal del surgimiento del concepto de cadena de abastecimiento surge de la incapacidad de control del canal de flujo por parte de una sola organización, esta pérdida de control es motivada principalmente por un cambio en el entorno económico de las organizaciones denominado “globalización de los mercados”. Este cambio del entorno hace que las organizaciones se vean obligadas a asumir el reto de la competencia a través de redes de empresas, redes a las que se les conoce con el nombre de cadenas de abastecimiento. Las cadenas de abastecimiento abarcan los procesos de negocio, de talento humano, los organizacionales, de infraestructura física, de tecnologías y plataformas de información, permitiendo el flujo continuo de los procesos de servicio y/o manufactura en pro de la creación de bienes y/o servicios con el objetivo de satisfacer las necesidades expresadas o latentes del consumidor final, obteniendo un beneficio global.

Gráfico No.5 Ciclo de la Logística



Elaborado por: Kleber Palma

2.4.2.3 Comercio Internacional.

Se define como comercio internacional o mundial, al intercambio de bienes, productos y servicios entre dos o más países o regiones económicas. Las economías que participan del comercio exterior se denominan *economías abiertas*. Este proceso de apertura externa se inició fundamentalmente en la segunda mitad del siglo XX, y de forma espectacular en la década de 1990, al incorporarse las economías latinoamericanas, de Europa del Este y el oriente asiático. Cada vez existe mayor interrelación entre lo que ocurre en los mercados internacionales y lo que sucede en la economía de un país determinado.

Modelos del comercio internacional

Las diferentes teorías que explican el proceso de funcionamiento del comercio internacional, tratan de encontrar cuáles son las causas de este comercio, por qué comercian los países y estudian los efectos del comercio internacional sobre la producción y el consumo de los países o regiones económicas.

La nueva teoría del comercio internacional y la política comercial estratégica

El sustento básico de las teorías antes expuestas era la existencia de competencia perfecta, que permitía, por la vía del libre comercio, aumentar el bienestar de los países. A finales de los años 1970 y principios de la década de 1980, surgieron algunos economistas como

Paul Krugman, Avinash Dixit, James Brander y Barbara J. Spencer que esbozaron unas nuevas elaboraciones teóricas fundadas en la existencia de fallos de mercado que ponían en cuestión, no en todos los casos, la teoría clásica del comercio internacional de que los intercambios internacionales se fundamentan exclusivamente en la teoría de la ventaja comparativa y que la defensa bajo cualquier circunstancia del libre comercio y, de la no intervención estatal en esta área económica pudiera no ser la práctica óptima. En palabras de Krugman: el replanteamiento de la base analítica de la política comercial es una respuesta al cambio real ocurrido en el ambiente y al progreso intelectual logrado en el campo de la economía.

- Libremercado
- Proteccionismo: estudia las barreras establecidas contra el libre comercio internacional.
 - Arancel
 - Política arancelaria
 - Contingente
 - Dumping
 - Guerra comercial
 - Barreras no arancelarias
 - Salvaguardia económica

Regulación del comercio internacional

Tradicionalmente, el comercio era regulado mediante acuerdos bilaterales entre dos países. Bajo la creencia en el mercantilismo, durante muchos siglos los países imponían altos aranceles y otras restricciones severas al comercio internacional. En el siglo XIX, especialmente en Gran Bretaña, la creencia en el libre comercio tomó fuerza, y esta perspectiva ha venido dominando el cálculo político entre los países occidentales hasta la actualidad. Desde el final de la segunda Guerra Mundial, varios tratados multilaterales han intentado crear una estructura global de regulación comercial.

La mayor parte de los países comunistas y socialistas creen en la autarquía, la cual supone la ausencia completa de comercio internacional y la satisfacción de las necesidades económicas mediante la autosuficiencia. A pesar de estas creencias, todos los países se involucran en algún tipo de comercio internacional, ya que es muy difícil para un solo país satisfacer todas sus necesidades económicas. Se han utilizado varios instrumentos para manipular el comercio internacional. Éstos incluyen el arancel, las salvaguardias, las cuotas de exportación e importación y las barreras no arancelarias. Un componente esencial del comercio internacional es el *transporte internacional de mercancías*. Las condiciones y términos del mismo están regulados por los Incoterms.

Términos internacionales del comercio (Incoterms)

La Comisión de Prácticas Comerciales de la Cámara de Comercio Internacional desarrolló lo que se ha dado en llamar *Incoterms*, acrónimo procedente de la expresión inglesa *International Commercial Terms*. Se pretendía con ello que, con independencia de la nacionalidad de las partes o del lugar geográfico de su uso, los implicados pudiesen en todo momento saber cuáles eran los derechos y obligaciones de cada uno de ellos en un contrato determinado. Los Incoterms carecen de toda fuerza normativa o legal, y obtienen su reconocimiento de su cotidiano y constante uso a nivel mundial, por lo que, para que sean de aplicación a un contrato determinado, éste deberá especificarlo así. Los Incoterms contienen un total de trece posiciones, o tipos de cláusulas diferentes, que pueden luego, mediante el uso de determinadas adiciones, modificarse parcialmente. Además, a lo largo de su existencia han sufrido sucesivos cambios y modificaciones, para adaptarlos a los cambios en los usos comerciales, técnicas, avances tecnológicos, etc. La última edición corresponde al año 2010, que se halla todavía en vigor:

- EXW (en fábrica): *Ex Works*

El vendedor cumple su obligación una vez que pone la mercancía en su establecimiento (fábrica, taller, almacén, etc.) a disposición del comprador. No siendo por tanto responsable, ni teniendo obligación sobre la carga de la mercancía en el vehículo proporcionado por el comprador, ni ninguna otra correspondiente a seguros, transporte o

despachos y trámites aduaneros de la mercancía. El comprador corre con todos los gastos desde que la mercancía es puesta a su disposición en el lugar convenido. Es importante aclarar al comprador los horarios de carga del almacén, fecha a partir de la que podrán realizar la carga, e incluso si la mercancía, o el embalaje utilizado, necesitarán de alguna medida o condición de transporte especial. Es el único Incoterm en el que el vendedor no despacha la aduana de exportación, sin embargo si debe proveer la ayuda y los documentos necesarios para ello.

Existe la posibilidad de contratar una modalidad de EXW CARGADO, en la que el vendedor entrega la mercancía y la carga en el camión o medio de transporte enviado por el comprador.

- FCA (franco transportista): *Free Carrier*

El vendedor ha cumplido sus obligaciones cuando ha depositado la mercancía, ya despachada de aduana para exportación, a cargo del transportista nombrado por el comprador, en el lugar o punto fijado para ello.

- FAS (franco al costado del buque): *Free Alongside Ship*

El vendedor ha cumplido sus obligaciones cuando ha depositado la mercancía al costado del buque, sobre muelle o barcaza (atención a los usos y costumbres del puerto, o del sector, así como a las características técnicas del puerto de carga para evitar sobrecostes), en el puerto de embarque convenido, soportando todos los riesgos y gastos hasta este momento. En la versión 2000, el vendedor corre con la obligación de despachar de aduana de exportación. El comprador corre, a partir de este momento con todos los costes y riesgos de la mercancía. Esta posición de INCOTERM sólo puede ser usada en transporte marítimo, fluvial o lacustre. Suele ir acompañado del puerto de carga elegido, por ejemplo FAS CARTAGENA (SPAIN).

- FOB (franco a bordo): *Free On Board*

El vendedor ha cumplido sus obligaciones cuando la mercancía, ya despachada de aduana para exportación, ha sobrepasado la borda del buque designado, en el puerto de embarque convenido, soportando todos los riesgos y gastos hasta este momento. El comprador corre, a partir de este momento con todos los costes y riesgos de la mercancía. Esta posición de INCOTERM sólo puede ser usada en transporte marítimo, fluvial o lacustre. Suele ir acompañado del puerto de carga elegido, por ejemplo FOB CARTAGENA (SPAIN). En la versión 2000, en el FOB ESTIBADO debe ser pactado expresamente por las partes como queda el reparto de gastos y riesgos del estibado y trincado de las mercancías.

- CFR (coste y flete): *Cost And Freight*

El vendedor ha de pagar los costes y el flete necesarios para hacer llegar la mercancía al puerto de destino convenido, lo que incluye todos los gastos de exportación, despacho aduanero incluido. No obstante el riesgo de pérdida o daño de la mercancía, así como cualquier otro gasto adicional ocurrido después de que la mercancía haya traspasado la borda del buque corren por cuenta del comprador. Igualmente corren por cuenta de éste los gastos de descarga en el puerto de destino, (aunque hay algunas excepciones a esta regla). Suele ir acompañado del puerto de destino elegido, por ejemplo CFR CARTAGENA (SPAIN). Esta posición de INCOTERM sólo puede ser usada en transporte marítimo, fluvial o lacustre.

- CIF (coste seguro y flete): *Cost, Insurance and Freight*

El vendedor tiene las mismas obligaciones que en el apartado anterior, CFR, pero además incluye bajo su cargo y responsabilidad la contratación del seguro y el pago de la prima correspondiente durante el transporte de las mercancías. Hay que destacar que este seguro sólo tiene obligación de ser de "cobertura mínima", si desea mayor cobertura deberá ser pactado expresamente. Hay que aclarar que el riesgo sigue siendo por cuenta del comprador desde que la mercancía cruza la borda del buque, pero que el vendedor tiene la obligación de contratar el seguro al que hemos hecho referencia. Esta posición de INCOTERM sólo puede ser usada en transporte marítimo, fluvial o lacustre. Suele ir acompañado del puerto de destino elegido, por ejemplo CIF CARTAGENA (SPAIN). En la versión 2000, en el

CIF ESTIBADO debe ser pactado expresamente por las partes como queda el reparto de gastos y riesgos del estibado y trincado de las mercancías. Igualmente es necesaria esta especificación expresa de costos y riesgos para el CIF DESEMBARCADO (LANDED).

- CPT (transporte pagado hasta): *Carriage Paid To*

El vendedor ha de pagar los costes y el flete del transporte necesario para hacer llegar la mercancía al punto de destino convenido, lo que incluye todos los gastos y licencias de exportación, despacho aduanero incluido. No obstante el riesgo de pérdida o daño de la mercancía, así como cualquier otro gasto adicional ocurrido después de que la mercancía haya sido entregada al transportista corren por cuenta del comprador. Igualmente corren por cuenta de éste los gastos de descarga, aunque con alguna excepción, en el punto de destino.

Puede usarse con cualquier modo de transporte, incluido el multimodal.

- CIP (transporte y seguro pagado hasta): *Carriage And Insurance Paid to*

El vendedor tiene las mismas obligaciones que en el apartado anterior, CPT, pero además incluye bajo su cargo y responsabilidad la contratación del seguro y el pago de la prima correspondiente durante el transporte de las mercancías. Debemos indicar que este seguro sólo tiene obligación de ser de "cobertura mínima, si desea mayor cobertura deberá ser pactado expresamente. Hay también que aclarar que el riesgo sigue siendo por cuenta del comprador desde que la mercancía es entregada al transportista, pero que el vendedor tiene la obligación de contratar el seguro al que hemos hecho referencia. Esta posición de INCOTERM puede ser usada en cualquier tipo de transporte, incluido el multimodal.

- DAF (entrega en frontera): *Deliver At Frontier*

El vendedor cumple su obligación de entrega cuando ha entregado la mercancía despachada de aduana de exportación, en el punto y lugar convenidos de la frontera, punto que como regla general define la Autoridad Aduanera del país, pero antes de la aduana fronteriza del país colindante. El vendedor corre con los gastos y el riesgo hasta el momento de la entrega,

y el comprador desde la recepción de la mercancía. Suele usarse para transporte terrestre, ferrocarril y carretera, pero nada impide que se pueda usar con los restantes. Es muy importante comprobar que la Aduana designada está preparada y habilitada para despachar nuestra mercancía. Igualmente es interesante especificar cuál de las aduana es la elegida, para evitar que pueda ser cualquier aduana entre los dos países.

- DES (entrega sobre buque): *Delivered Ex Ship*

El vendedor cumple su obligación de entrega cuando coloca la mercancía, a bordo del buque, en el puerto de destino acordado a disposición del comprador, ya despachada de aduana de exportación. El vendedor corre con los gastos y el riesgo hasta el momento de la entrega (buque atracado y listo para descarga), y el comprador desde la recepción de la mercancía. Sólo se usa para transporte marítimo, fluvial o lacustre. Suele ir acompañado del puerto de destino elegido, por ejemplo DES CARTAGENA (SPAIN).

- DEQ (entregada en muelle): *Delivered Ex Quay*

El vendedor cumple su obligación de entrega cuando coloca la mercancía, sobre el muelle del puerto de destino acordado, a disposición del comprador. En los INCOTERMS 2000 desaparece la obligación de despachar de aduana de importación por parte del vendedor, y ésta debe ser pactada por las partes expresamente. El vendedor corre con los gastos y el riesgo hasta el momento de la entrega (excepto pacto expreso). Sólo se usa para transporte marítimo, fluvial o lacustre. Suele ir acompañado del puerto de destino elegido, por ejemplo DEQ CARTAGENA (SPAIN). Pueden excluirse, mediante pacto expreso e indicándolo así en el INCOTERM, determinados conceptos, del pago por el vendedor, pasando a ser pagadas por el comprador (DEQ CARTAGENA, VAT UNPAID). Es interesante especificar qué pasaría si por causas de fuerza mayor no se pudiese realizar la descarga en el punto indicado, por ejemplo huelga, catástrofe, etc.

- DDU (entrega derechos no pagados): *Delivered Duty Unpaid*

El vendedor cumple su obligación de entrega cuando coloca la mercancía, en el punto de destino acordado, a disposición del comprador, ya despachada de aduana de exportación.

El vendedor corre con los gastos y el riesgo hasta el momento de la entrega. Puede utilizarse con independencia del medio de transporte elegido. Suele ir acompañado del lugar de destino elegido, por ejemplo DDU CARTAGENA (SPAIN). Pueden incluirse, mediante pacto expreso e indicándolo así en el INCOTERM, determinados conceptos dentro de los pagos a realizar por el vendedor, dejando entonces de ser pagados por el comprador. DDU, VAT PAID, CARTAGENA. (SPAIN).

- DDP (entrega derechos pagados): *Delivered Duty Paid*

El vendedor cumple su obligación de entrega cuando coloca la mercancía, en el punto de destino acordado, a disposición del comprador, ya despachada de aduana de exportación e importación, y con todos los gastos pagados. El vendedor corre con los gastos y el riesgo hasta el momento de la entrega. Puede utilizarse con independencia del medio de transporte elegido. Suele ir acompañado del lugar de destino elegido, por ejemplo "DDP CARTAGENA (SPAIN)". Pueden excluirse, mediante pacto expreso e indicándolo así en el Incoterm, determinados conceptos de los pagos a realizar por el vendedor, y dejan entonces de ser pagados por este, y pasan a ser pagados por el comprador: DDP, VAT UNPAID, CARTAGENA.

2.5 Hipótesis

2.5.1. Hi (investigación)

El resultado de la certificación del sistema de gestión de calidad y seguridad BASC garantizara procesos de manejo y transporte seguros.

2.5.2. Ho (nula)

El resultado de la certificación del sistema de gestión de calidad y seguridad BASC no garantizara procesos de manejo y transporte seguros.

2.6 Señalamiento de variables

2.6.1 Variable independiente

Sistema de gestión de calidad y seguridad BASC.

2.6.2 Variable dependiente

Certificación de un operador logístico.

CAPITULO III

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

3.1 Enfoque.

En esta investigación el enfoque es cuantitativo debido a que se utilizara la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación, así como tablas de datos estructuradas para medir cumplimiento y probar hipótesis establecidas previamente y se aplicara estadística simple para establecer la aceptabilidad de la propuesta.

3.2 Modalidad básica de la investigación.

a) Investigación documental – bibliográfica.

Se considera esta modalidad debido a que la recopilación de información se realizó con documentos como trabajos de investigación, tesis de grado, revistas científicas, publicaciones en internet, etc., que permitió sustentar el tema de estudio.

b) Investigación de campo.

Es una investigación de campo porque incluye una parte realizada bajo técnicas de observación y levantamiento de información que se debieron hacer en las operaciones logísticas propias de la compañía con el fin de describir y analizar lo que ocurriría en determinadas condiciones, obtiene la información directamente en la realidad en que se encuentra.

3.3 Nivel o tipo de investigación.

Se usara de preferencia la investigación de tipo exploratoria.

Investigación Exploratoria, es usada para resolver un problema que no ha tenido claridad, impulsa a determinar el mejor diseño de la investigación, el método de recogida de datos y la selección de temas. La investigación exploratoria a menudo se basa en la investigación secundaria como la revisión de la literatura disponible y / o datos, o enfoques cualitativos, como las discusiones informales con los consumidores, los empleados , la gestión o competidores, y enfoques más formales a través de entrevistas en profundidad , grupos de discusión , los métodos proyectivos o caso estudios.

Por tal razón es el nivel más recomendado para realizar la investigación del tema planteado en el presente proyecto investigativo.

3.4 Población y muestra.

Se tomara en cuenta a todos los involucrados dentro de la empresa, cuyas labores se desempeñen en la provincia de pichincha

Población: 60 personas, compuesta de

- 1 Gerente General
- 9 Gerentes de Área
- 50 posiciones operativas – administrativas.

Muestra: Se considerara a toda la población.

3.5 Operacionalización de variables

Tabla No.1 Operacionalización de la variable independiente

| CONCEPTUALIZACION | CATEGORIA | INDICADORES | ITEMS | TECNICAS E INSTRUMENTOS |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de Gestión Un Sistema de Gestión es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad. Se establecen cuatro etapas en este proceso, a) Ideacion b) Planeacion c) Implementacion d) Control | Ideación | Linea base del sistema | Conoce los requerimientos de un sistema de gestión BASC? | Lluvia de ideas, levantamiento de procesos |
| | Planeación | Etapas, status de la planeacion | | Mapa de procesos, organigramas |
| | Implementación | Manual de sistema de gestion calidad y seguridad BASC. Política. Objetivos. Matriz de riesgos | Conoce las politicas y objetivos sobre la seguridad y calidad BASC? | Capacitaciones, charlas |
| | Control | Manual de control de documentos. Manual de control de registros | Conoce el uso de la documentación del sistema de gestión BASC? | Verificación de documentación, registros, manuales |

Elaborado por:

Kleber Palma

Tabla No.2 Operacionalización de la variable dependiente.

| CONCEPTUALIZACION | CATEGORIA | INDICADORES | ITEMS | TECNICAS E INSTRUMENTOS |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Certificación. La certificación es una acción llevada a cabo por entidades privadas o públicas mediante la cual se manifiesta o se comprueba que una organización, producto, proceso o servicio, cumple con los requisitos o estándares de una normativa o con especificaciones técnicas. | Plan de Certificación. | Avance del plan de certificación propuesto | Conoce la importancia del cumplimiento a tiempo del plan de certificación? | Cronogramas, plan de actividades |
| | Auditoria Interna | Numero de no conformidades menores, mayores | Conoce la importancia de la realizacion de auditorias internas? | Reuniones de apertura, matriz de auditoria de norma y estandar |
| | Auditoria de Certificacación. | | Conoce la necesidad de una auditoria de certificacion? | |

Elaborado por: Kleber Palma

3.6 Recolección de información.

Las técnicas utilizadas para la recolección de la información serán la observación directa puesto que se estará en contacto con el objeto de estudio en escenarios y ambientes debidamente preparados y equipados para realizar la investigación que conduzca a la comprobación o rechazo de la hipótesis planteada.

3.6.1 Materiales.

- a. Cronómetro.
- b. Registros de recolección de datos.
- c. Útiles de oficina.
- d. Microsoft Office Suite 2010.
- e. Laptop.

3.6.2 Métodos.

Objetivo A) Analizar e identificar los procesos críticos dentro de la operación logística para guiar la definición de la estructura del sistema.

Tabla No. 3 Objetivo A

| Ítem | Actividad | Detalle |
|------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1 | Observacion de las instalaciones y puestos de trabajo | |
| 2 | Evaluacion de conocimiento en temas de seguridad en procesos | Encuestas, entrevistas |
| 3 | Evaluacion de procesos de seleccion de proveedores y clientes | Revision de documentacion |
| 4 | Levantamiento del proceso de operaciones logisticas | |
| 5 | Identificar los procesos criticos o riesgosos | Mismos donde el SGCS enfocara esfuerzos |

Elaborado por: Kleber Palma

Objetivo B) Establecer la estructura documental para ser base fundamental del sistema de gestión de calidad y seguridad BASC.

Tabla No. 4 Objetivo B

| Ítem | Actividad | Detalle |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Verificación del levantamiento de procesos | Revisión de cumplimiento del objetivo A |
| 2 | Análisis organizacional | Evaluación de responsabilidades, diagrama organizacional |
| 3 | Elaboración de mapa de procesos | Identificación de procesos estratégicos, críticos, de apoyo |
| 4 | Elaboración del manual de SGCS BASC | Elaboración de la primera versión |
| 5 | Establecimiento de políticas y objetivos de seguridad | Comunicar claramente la política y objetivos al personal interno y externo |
| 6 | Elaboración de manuales de apoyo, control de documentos, registros, procedimientos varios | Documentación en general exigida por BASC |

Elaborado por: Kleber Palma

Objetivo C) Elaborar un programa de capacitación permanente dirigido al personal interno y externo de la compañía para asegurar el conocimiento de la norma y sus estándares.

Tabla No. 5 Objetivo C

| Ítem | Actividad | Detalle |
|------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Reunión con el equipo BASC de la compañía | Miembros designados y responsable de implementación |
| 2 | Programación | Identificación de personal que debe recibir los distintos temas de capacitación |
| 3 | Revisión de indicadores de cumplimiento | El plan de capacitación tiene que ser cumplido al 100% |

Elaborado por: Kleber Palma

Objetivo D) Establecer un programa de mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad y Objetivo

Tabla No. 6 Objetivo D

| Ítem | Actividad | Detalle |
|------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Elaboracion del programa anual de auditoria interna | Las fechas y los responsables de realizar las auditorias deben velar por el cumplimiento segun la programacion |
| 2 | Elaboracion del procedimiento de solicitud y cierre de acciones correctivas | Formatos y metodos |
| 3 | Verificacion de indicadores de cumplimiento | Las acciones correctivas deben ser cumplidas en 100% |

Elaborado por: Kleber Palma

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados.

Con la aprobación de la alta dirección de la organización se procedió a realizar encuestas y entrevistas dirigidas al valioso recurso humano que labora en la compañía, siendo actores principales en la coordinación de envíos de exportación e importación.

Las entrevistas dirigidas se realizaron con la Gerencia General de la compañía, así también con la Supervisión de Operaciones de Carga; posteriormente se formuló una serie de preguntas al personal crítico de operaciones que conformarían una encuesta enfocada a establecer puntos seguros de gestión para la norma que se aplicaría y certificara posteriormente.

4.1.1 Entrevista.

El desarrollo de la entrevista se basó en tener una serie de conversaciones con el Gerente General de UPS SCS Ecuador, y el Supervisor de operaciones, dichos diálogos tuvieron como objetivo buscar información esencial para validar la aplicabilidad del proyecto dentro de la organización. Los resultados pueden evidenciar los siguientes aspectos:

- a) La necesidad estricta de implementar el sistema de gestión, debido a estrategias comerciales de aseguramiento y crecimiento.
- b) La empresa cuenta con un programa altamente exigente en seguridad, propio que viene de los valores corporativos de la organización.
- c) Evaluación de los procesos críticos en resultados de calidad y seguridad.
- d) Creación e implementación de un programa de simulacros y capacitación del personal.

4.1.2 Diagnóstico inicial, línea base.

Parte fundamental de la investigación es el diagnóstico inicial del modelo actual de seguridad que posee la empresa United Parcel Service.

La técnica que se aplicó para el diagnóstico fue la auditoría inicial del modelo actual de

seguridad basado en procedimientos y políticas propias de la organización, para ello el investigador desarrollo un formato de verificación para diagnosticar el cumplimiento de requisitos en base a la norma BASC V4 2012, y a los requisitos del operador logístico.

Los resultados fueron los siguientes:

Tabla No. 7 Resultado del diagnóstico inicial

| | | PORCENTAJES |
|----------|------------------------------------------------------------|-------------|
| NORMA | GENERALIDADES | 30% |
| | POLITICA DE CONTROL Y SEGURIDAD | 0% |
| | PLANEACIÓN | 55% |
| | IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN | 60% |
| | VERIFICACIÓN | 10% |
| | MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SGCS | 37% |
| ESTANDAR | ASOCIADOS DE NEGOCIO | 72% |
| | SEGURIDAD DEL CONTENEDOR Y DE LA CARGA | N/A |
| | CONTROLES DE ACCESO FÍSICO | 83% |
| | SEGURIDAD DEL PERSONAL PROPIO, SUBCONTRATADO Y TEMPORAL | 55% |
| | SEGURIDAD EN LOS PROCESOS | 58% |
| | SEGURIDAD FISICA | 70% |
| | SEGURIDAD EN LA TECNOLOGÍA INFORMATICA | 67% |
| | ENTRENAMIENTO DE SEGURIDAD Y CONCIENCIACIÓN SOBRE AMENAZAS | 26% |
| | PROMEDIO REQUISITOS DE LA NORMA | 27% |
| | PROMEDIO REQUISITOS DEL ESTANDAR | 61% |
| | PROMEDIO GENERAL | 44% |

Elaborado por: Kleber Palma

Para tener un mejor detalle sobre el proceso de diagnóstico véase el anexo #1 de matriz de auditoria diagnóstico inicial.

4.1.3 Encuesta.

La encuesta fue dirigida para las posiciones administrativas y operativas de la organización.

Véase Anexo #2 Encuesta de conocimientos BASC

4.2 Interpretación de datos.

Entrevista.

Tras culminarse las actividades de entrevista a los principales involucrados de la compañía, en este caso a la alta gerencia así como a las diferentes gerencias departamentales, logramos interpretar que la gestión actual es fuerte debido a las políticas corporativas de la organización mismos que han mantenido una cierta garantía en el desarrollo propio de sus operaciones, pero se evidencia la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad y seguridad de los procesos con el fin de asegurar su accionar en temas de seguridad en comercio exterior.

Diagnóstico inicial.

El diagnóstico inicial es muy objetivo, específico y cuantificable, busco determinar porcentajes de cumplimiento global e individual de los requisitos y parámetros de la norma internacional BASC versión cuatro.

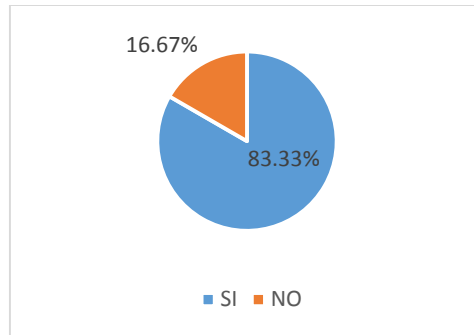
Por ello se logró identificar claramente que el modelo actual que se ha usado no es suficiente para disminuir los riesgos de las posibles amenazas o hechos que pueden hacerse realidad en el diario accionar de la organización.

Encuesta.

Pregunta 1) Conoce o ha escuchado de la certificación BASC o su modelo de gestión?

SI ____ NO ____

Gráfico No. 6 Pastel pregunta 1



Elaborado por: Kleber Palma

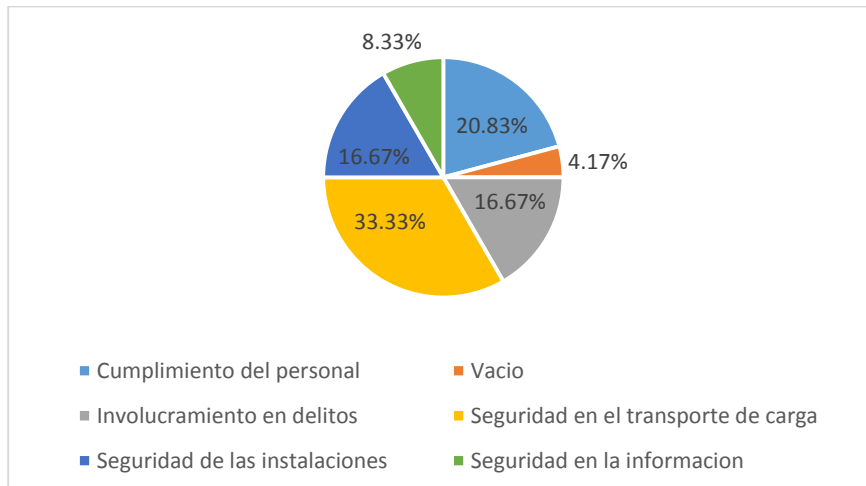
Interpretación P1:

En relación a la consulta a los encuestados se evidencia que más del 80% conoce en un nivel básico la certificación BASC, lo que busca y su modelo de gestión, esto nos lleva a concluir que tenemos una base sólida para la exitosa implementación de la norma y el estándar.

Pregunta 2) Qué aspectos de seguridad le preocupan en su puesto de trabajo?

- Cumplimiento del personal.
- Involucramiento en delitos.
- Seguridad en el transporte de carga.
- Seguridad en la información.
- Seguridad en las instalaciones.

Gráfico No. 7 Pastel pregunta 2



Elaborado por: Kleber Palma

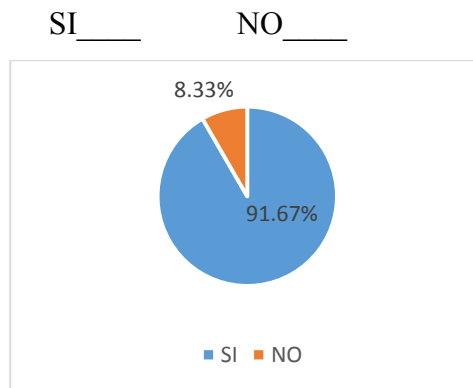
Interpretación P2:

La pregunta numero 2 es la única que deja amplitud a los encuestados para buscar patrones o tendencias. De la consulta podemos identificar que la principal preocupación es la seguridad en el transporte de la carga, seguido del cumplimiento del personal en este sentido de la responsabilidad del transportista de la carga, en tercer lugar la seguridad de las instalaciones de la empresa, también con el involucramiento en delitos, en penúltimo lugar la seguridad de la información que se maneja, en último lugar se evidencia un 4.17% como vacío.

Podemos concluir que el 33.33% de los consultados opina que la seguridad del transporte en la carga, así como el cumplimiento del personal representan más del 50% de los resultados, de esta manera observamos la ruta que debemos seguir, donde los procesos y técnicas deben ser ampliamente detalladas y reforzadas.

Pregunta 3) Está al tanto del poder del narcotráfico y sus influencias en la región?

Gráfico No. 8 Pastel pregunta 3



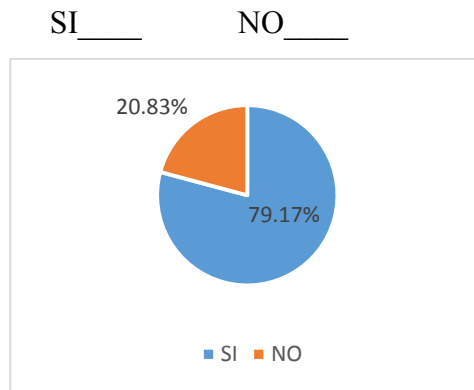
Elaborado por: Kleber Palma

Interpretación P3:

Del total de encuestados el 91.67% de ellos esta consiente de la influencia y del poder que tienen grupos ilegalmente organizados en la región, incluyendo países de la zona andina. Podemos concluir que tenemos gente con alto conocimiento de las consecuencias y riesgos a los cuales se están enfrentando en operaciones logísticas.

Pregunta 4) Se han realizado simulacros los últimos 6 meses sobre seguridad?

Gráfico No. 9 Pastel pregunta 4



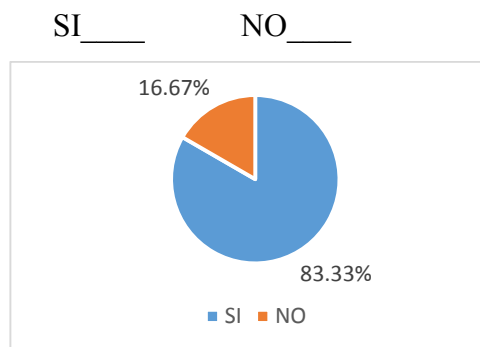
Elaborado por: Kleber Palma

Interpretación P4:

Con respecto a esta pregunta el 79.17% conoce plenamente que se han realizado simulacros de seguridad en el último semestre, se puede concluir que este porcentaje no es aceptable ya que es necesario y recomendable que el 100% de los empleados esté involucrado en los simulacros de seguridad y más aún pueda tener una respuesta más acertada. Se evidencia que hay un aspecto que se debe reforzar.

Pregunta 5) Sabe de la importancia del prestigio de una empresa en las operaciones logísticas?

Gráfico No. 10 Pastel pregunta 5



Elaborado por: Kleber Palma

Interpretación P5:

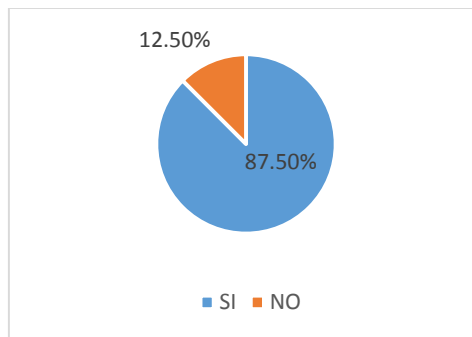
Sobre el 80% de los encuestados conoce sobre la importancia de mantener un prestigio, y un nombre limpio en las empresas de operaciones logísticas.

Concluimos que tenemos al personal alineado para implementar exitosamente el sistema de gestión de calidad y seguridad BASC.

Pregunta 6) Esta consiente que puede ser objeto para facilitar transporte de mercancía contaminada?

Gráfico No. 11 Pastel pregunta 6

SI ____ NO ____



Elaborado por: Kleber Palma

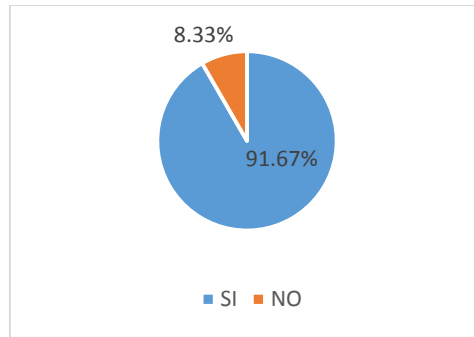
Interpretación P6

El 87% de los encuestados esta consiente de que puede ser objeto o medio para facilitar una operación ilícita de contrabando, y hay un 12.5% que no está consiente de aquello; podemos concluir que hay una posibilidad alta de que personal de la compañía se involucre inconscientemente en operaciones contaminadas, se debe establecer un plan concreto a manera de programa que logre minimizar el riesgo al menos al 1%.

Pregunta 7) Conoce sobre el lavado de activos?

SI ____ NO ____

Gráfico No. 12 Pastel pregunta 7



Elaborado por: Kleber Palma

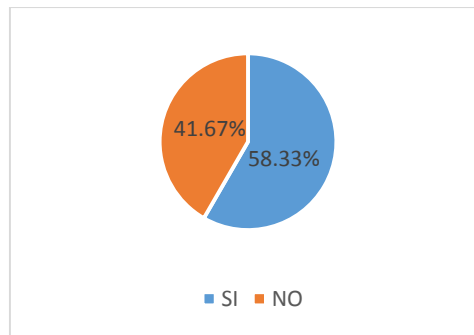
Interpretación P7:

El 91.67% de las personas consultadas en este sentido conocen sobre la práctica de lavado de activos, que tienen organizaciones o personas. En tal sentido tenemos un alto porcentaje de colaboradores que pueden advertir o identificar de situaciones similares cuando estas ocurran.

Pregunta 8) La compañía y sus directivos han implementado programas para mitigar posibles riesgos de contaminación o incidencias?

Gráfico No. 13 Pastel pregunta 8

SI____ NO____



Elaborado por: Kleber Palma

Interpretación P8:

El 58% de las personas consultadas están al tanto de los programas de mitigación de riesgos

que ha emprendido la empresa en temas de seguridad, esto nos quiere decir que dichos planes deben ser reprogramados con un propósito y fin más amplio que permita conocer a todo el personal sobre la importancia de los mismos y lo que buscan.

4.3 Verificación de hipótesis.

Para verificar la hipótesis se usó el método de Chi Cuadrado, con los siguientes datos iniciales, se evalúan los eventos los cuales son las preguntas que se realizaron en la encuesta.

Numero de eventos (N) = 8

Grados de libertad (N-1) = 7

Valor critico = 14.067

La hipótesis nula indica:

El resultado de la certificación del sistema de gestión de calidad y seguridad BASC no garantizara procesos de manejo y transporte seguros.

Tabla No. 8 Tabla de Chi Cuadrado.

| Eventos | Fo | Fe | fo-fe | (fo-fe) ² | (fo-fe) ² /fe |
|---------|-----|------|-------|----------------------|--------------------------|
| p1 | 48 | 45.0 | 3 | 9 | 0.1948 |
| p2 | 20 | 45.0 | -25 | 637 | 14.1429 |
| p3 | 55 | 45.0 | 10 | 99 | 2.2043 |
| p4 | 48 | 45.0 | 2 | 6 | 0.1348 |
| p5 | 48 | 45.0 | 3 | 9 | 0.1948 |
| p6 | 52 | 45.0 | 7 | 51 | 1.1388 |
| p7 | 55 | 45.0 | 10 | 99 | 2.2043 |
| p8 | 35 | 45.0 | -10 | 105 | 2.3274 |
| Total | 360 | 360 | 0 | 1015 | 22.5419 |

Elaborado por: Kleber Palma

Por lo tanto deseamos la hipótesis nula ya que el valor de Chi cuadrado reflejado es mayor al valor crítico de la serie de eventos.

$$22.542 > 14.067$$

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.

- ✓ El identificar y analizar los procesos críticos fue factor fundamental para el diseño del sistema de gestión, sin realizar este primer paso no se hubiera podido guiar la implementación y posterior desarrollo del programa, la investigación enfocó la mayor parte del tiempo en este aspecto así que concluimos que sí se cumplió el objetivo A.
- ✓ Posterior al levantamiento de procesos estratégicos, críticos y de apoyo, la elaboración de la estructura documental con la ayuda de la técnica de mapa de procesos se convirtió en base fundamental para el sistema de gestión ya que controla las diferentes fases dentro del desarrollo, por lo tanto concluimos que sí se cumplió el objetivo B.
- ✓ El conocimiento a fondo de una normativa o estándar es pilar clave para sostener un sistema de gestión a lo largo del tiempo, así también es mandatoria para un diseño inicial, la investigación destinó los recursos necesarios para asegurarse que todo el personal de la compañía tenga plena capacitación sobre el tema, por tal razón el desarrollo del proyecto, el objetivo C se cumplió a cabalidad.
- ✓ Tras un análisis adecuado de los procesos que afectan la cadena de comercio en las, así como el desarrollo de una estructura documental ordenada que permita la interacción los procesos, y una capacitación del personal, la investigación vio ampliamente necesaria establecer un programa de mejoramiento continuo en base a un proceso robusto de auditorías internas que indique un cronograma de elaboración de las mismas, así como un procedimiento de acciones correctivas que exija el cumplimiento del 100% de las mismas posterior a los resultado de auditoría, lo cual trajo beneficios al sistema de gestión elaborado por el investigador, por lo tanto se aseguró el cumplimiento del objetivo D.

5.2 Recomendaciones.

- ✓ Se recomienda la realización de estudios complementarios de gestión de riesgos, que indiquen la tecnificación de los procesos operativos de la compañía.
- ✓ Se recomienda un estudio complementario de análisis de puestos de trabajo, que contemple las condiciones normales de operación así como la identificación de oportunidades de mejora para la gestión de la seguridad y calidad.
- ✓ Para el levantamiento de información cualitativa sobre la dirección y objetivos de un proyecto de implementación se recomienda usar la técnica de entrevista, y aplicarla con la alta dirección en primera instancia, posteriormente con el equipo gerencial, para luego establecer un panorama claro de la cultura organizacional, los pilares de la misma, los actores principales que pueden acelerar o asegurar el cumplimiento de un plan o cronograma de trabajo.
- ✓ Se recomienda el uso de la encuesta con el personal operativo, administrativo, la formulación de las preguntas de la encuesta debe ser única para todos los involucrados, una vez obtenidos los resultados, se recomienda también tabularlos y graficarlos porcentualmente para identificar los puntos más importantes donde las técnicas y procedimientos deben enfocarse.
- ✓ El establecimiento de una línea base es fundamental para un proyecto que busque implementar un sistema de gestión, se recomienda el uso de una matriz de auditoría en base a los requisitos de la normativa que se desea aplicar, y más importante aún cuantificar estos hechos y resultados de manera porcentual.

CAPITULO VI LA PROPUESTA

“IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SEGURIDAD
BASC EN LAS OPERACIONES LOGISTICAS DE LA EMPRESA UNITED PARCEL
ECUADOR, PARA LOGRAR LA CERTIFICACION.”

6.1 Datos Informativos.

Lugar de Realización: United Parcel Service Supply Chain Solutions, Quito
Ecuador

Ubicación: Av. Luis Tufino y Av, Real Audiencia

Fecha de Iniciación: 12 de Febrero 2014

Fecha de Finalización: 20 de Mayo 2014.

Autor del Trabajo de Investigación: Ing. Kleber Palma

Asesor del Trabajo de Investigación: MGCP. Edwar Zambrano

6.2 Antecedentes de la propuesta.

No se ha evidenciado proyectos investigativos que hagan referencia al diseño e implementación de sistemas de gestión de calidad y seguridad con certificación BASC, con respecto al estándar de operador logístico que hayan sido proyectos de investigación de este nivel, debido a que es un tema nuevo en el país, que ha empezado a tomar fuerza en los últimos dos años.

6.3 Justificación.

El presente proyecto no se limita a la realización de un modelo de gestión combinado entre calidad y seguridad para procesos de comercio y operación logística, sino a diseñar una estructura sólida de trabajo y cultura para el personal directo e indirecto que labora en la organización, este deberá ser un sistema vanguardista que asegure el éxito económico de cualquier compañía que lo adopte. La razón principal que justifica la realización de la propuesta es que el tener una certificación internacional de tal prestigio y exigencia asegurara la prestación de los servicios que ofrece así mercados internacionales aceptaran con mayor facilidad los

mismos, aspecto que no solo beneficiara a la compañía sino a la producción ecuatoriana y por ende a su sociedad.

6.4 Objetivos.

Objetivo General:

- Obtener la certificación WORLD BASC ORGANIZATION, para la empresa UPS SCS ECUADOR CIA LTDA en la provincia de Pichincha Ecuador.

Objetivos Específicos:

- Diseñar un sistema de gestión de Calidad y Seguridad BASC para la empresa UPS SCS ECUADOR CIA LTDA en la provincia de Pichincha Ecuador.
- Desarrollar una política de seguridad que se acople a la cultura organizacional de la empresa en mención, que además demuestre el compromiso con evitar situaciones de esta índole.
- Capacitar al personal que forma parte de la compañía, tanto gerencial, administrativo y operativo con el fin de lograr su compromiso en el proceso de implementación.
- Implementar satisfactoriamente el sistema de gestión de calidad y seguridad BASC en la empresa mencionada.

6.5 Análisis de la factibilidad.

Luego de una revisión extensiva con la Alta Dirección de la compañía se logró determinar que es un proyecto viable debido a los grandes beneficios que ofrece. Por lo tanto se dio paso al desarrollo según el cronograma de trabajo propuesto por el investigador.

Los beneficios principales son:

- Aceptación comercial en el mercado competitivo de la logística.
- Lograr mayor confianza de los clientes que trabajan con la compañía.
- Mejorar el control operativo de la cadena de suministro.
- Evitar repercusiones legales en caso de incidencias.

6.6 Fundamentación.

6.6.1. Planificación.

La Planificación es el proceso por el cual se obtiene una visión del futuro, en donde es posible determinar y lograr los objetivos, mediante la elección de un curso de acción, la planificación supone trabajar en una misma línea desde el comienzo de un proyecto, ya que se requieren múltiples acciones cuando se organiza cada uno de los proyectos. Su primer paso, es trazar el plan que luego será concretado; en otras palabras, la planificación es un método que permite ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados y supervisados en función del planeamiento.

Pasos para la certificación BASC

1. afiliación envío de requisitos – aprobación directorio capítulo
2. PCI programa capacitación inductiva
3. construcción del sistema de gestión de calidad y seguridad, revisión de requerimientos vs procesos y áreas y desarrollo documentación
4. implantación del sistema de gestión de calidad y seguridad
5. auditoria interna
6. auditoria de pre certificación
7. consolidación del sistema
8. auditoria de certificación

6.6.2. Plan de trabajo.

Un plan de trabajo es un instrumento de planificación. Entendiendo planificación como un proceso de concertación que por su carácter dinámico, evoluciona y se adecua a un contexto social, espacial y temporal, el plan de trabajo como instrumento de planificación, ordena y sistematiza información de modo que pueda tenerse una visión del trabajo a realizar, así nos indica: objetivos, metas, actividades, responsables y cronograma.

¿Por qué se hace un plan de trabajo?

- Porque es práctico.

- Ordena lógica y secuencialmente la fase de ejecución.
- Permite realizar el seguimiento de la ejecución y ayuda a la reprogramación.
- Facilita el proceso de evaluación.

6.7. Metodología, modelo operativo.

6.7.1. Plan de capacitación y socialización.

La capacitación y la socialización empezaron con la alta dirección de la empresa, y el grupo gerencial con el afán de lograr la atención y el compromiso para la posterior implementación del proyecto, se dirigió esta disertación de manera asertiva así los directores departamentales puedan guiar a cada grupo respectivo.

El plan de capacitación y socialización propuesto a la alta dirección de la empresa comprendía de la realización de una presentación inductiva a todo el personal de la compañía, el fin fue realizar un taller muy dinámico que permita la interacción entre expositor y participantes.

Referirse al Anexo #2 Difusión BASC 2014.

6.7.2. Plan de diseño y levantamiento de procesos.

El plan de levantamiento de procesos se basó en tres puntos fundamentales con el fin de otorgar un sistema de gestión flexible y aplicable fácilmente, estos fueron:

- a) Relación básica de los procesos, Proveedor – Productor – Usuario.
- b) Enfoque de gestión por procesos.
- c) Formación del equipo y planificación del trabajo.
- d) Identificación de usuarios de los procesos y sus necesidades.
- f) Identificación del marco estratégico de la compañía que incluye la Misión, Visión, Valores, y Objetivos Estratégicos.
- g) Elaboración del mapa de procesos, identificando procesos estratégicos, críticos y de apoyo.
- h) Descripción de los procesos, identificando objetivo y responsables.
- i) Revisión y aprobación de los procesos.

j) Difusión y aplicación de los procesos.

6.7.3. Plan de auditoria de pre-certificación

La organización BASC Capitulo Pichincha exige cumplir con requisitos documentales previos para ser considerado miembro, esta documentación detalla:

- Certificados de cumplimiento de seguridad laboral.
- Certificados de cumplimiento con las instituciones reguladoras en este caso Superintendencia de Compañías.
- Registro de ficha técnica.
- Reglamento firmado de cumplimiento de políticas BASC.

UPS SCS Ecuador Cía. Ltda, logro obtener toda esta documentación y se afilio a la organización, una vez cumplido este paso se solicitó la auditoria de pre certificación el 26 de Febrero del 2014 actividad concluida exitosamente, véase Anexo #3 Auditoria de Pre-certificación BASC.

6.7.4. Plan de auditoria interna.

Una vez recibidos los resultados de la auditoria de pre-certificación los cuales indicaron un amplio cumplimiento en temas muy importantes como gestión de recursos y de seguridad, se logró establecer un plan de auditoria interna el cual es mandatorio por requisito fundamental de la norma y estándar BASC aplicable.

Véase según Anexo # 4 Plan de Auditoria.

6.7.5. Plan de acciones correctivas y preventivas.

Si bien la norma BASC no exige un formato mandatorio para solicitud de acciones correctivas y preventivas el investigador (Líder del Proyecto) realizo un formato que exige una metodología a llevarse para detallar adecuadamente la necesidad, acompañada de un método de análisis de 5 porque que permite al gestor, auditor o dueño del proceso asegurar que llegue a la causa raíz de sus problemas, además de pactar las actividades necesarias con los plazos correspondientes.

Ver Anexo #5 Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas

6.7.6. El Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad BASC.

El sistema de gestión en mención se puede ver aplicado en la documentación completa del Manual del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad BASC.

Ver Anexo #6 Manual del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad BASC

6.7.6.1 El diagnóstico final del sistema de gestión de Calidad y Seguridad.

Previo al plan de certificación con el fin de asegurar el mayor cumplimiento del sistema de gestión BASC de la empresa UPS SCS Ecuador Cía., Ltda., se realiza la auditoria de diagnóstico final con los siguientes resultados detallados en la siguiente tabla de datos:

Tabla No. 9 Resultado del diagnóstico final

| | | PORCENTAJES |
|----------|------------------------------------------------------------|-------------|
| NORMA | GENERALIDADES | 100% |
| | POLITICA DE CONTROL Y SEGURIDAD | 100% |
| | PLANEACIÓN | 100% |
| | IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN | 96% |
| | VERIFICACIÓN | 93% |
| | MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SGCS | 100% |
| ESTANDAR | ASOCIADOS DE NEGOCIO | 84% |
| | SEGURIDAD DEL CONTENEDOR Y DE LA CARGA | N/A |
| | CONTROLES DE ACCESO FÍSICO | 88% |
| | SEGURIDAD DEL PERSONAL PROPIO, SUBCONTRATADO Y TEMPORAL | 96% |
| | SEGURIDAD EN LOS PROCESOS | 90% |
| | SEGURIDAD FISICA | 89% |
| | SEGURIDAD EN LA TECNOLOGÍA INFORMATICA | 100% |
| | ENTRENAMIENTO DE SEGURIDAD Y CONCIENCIACIÓN SOBRE AMENAZAS | 100% |
| | PROMEDIO REQUISITOS DE LA NORMA | 98% |

| | | |
|--|----------------------------------|-----|
| | PROMEDIO REQUISITOS DEL ESTANDAR | 92% |
| | PROMEDIO GENERAL | 95% |

Elaborado por: Kleber Palma

6.7.7. Plan de certificación.

Una vez culminadas las fases previas la dirección del proyecto de certificación solicita la auditoria de certificación, misma que se planea para el 20 de mayo del 2014.

El líder del proyecto acompaña a la auditor líder de la organización BASC, se revisa los requisitos fundamentales de la norma y del estándar de operador logístico, se obtienen no conformidades menores, pero ninguna mayor. Posteriormente se emite la notificación por parte de la organización WBO BASC, véase Anexo 7 Auditoria de Certificación y Anexo 8 Notificación de Certificación.

6.8 Administración.

La estructura organizacional de la compañía está bien definida de la siguiente manera:

- Gerencia General.
- Gerencia Administrativa – Financiera.
- Gerencia de Ingeniería Industrial.
- Gerencia de Ventas.
- Gerencia de Logística.
- Gerencia de Recursos Humanos.

Se organiza un líder BASC y su equipo:

Líder BASC:

- Gerente de Ingeniería y Proyectos

Equipo:

- Gerencia de Logística.
- Gerencia de Recursos Humanos.
- Asistente de gestión.

6.9 Previsión de la evaluación.

Parte de las políticas de revisión y gestión de la organización BASC requieren que las no conformidades menores detectadas sean completadas según los procedimientos establecidos del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad BASC implementado en un plazo no mayor a 15 días de recibir el informe de auditoría de certificación.

El sistema así como las instalaciones de la empresa UPS SCS Ecuador Cía. Ltda., quedan expuestas a una auditoría de control que puede realizarse sin previo aviso en el plazo de 12 meses, tiempo que dura la certificación.

BIBLIOGRAFIA

- Schultze-Kraft, Markus (2008), *Narcotráfico en América Latina: un nuevo consenso internacional*, artículo Completo.
Recuperado de: <http://www.revistasculturales.com/articulos/25/politica-exterior/968/1/narcotrafico-en-america-latina-un-nuevo-consenso-internacional.html>
- Pontón, Daniel (2013), *La economía del narcotráfico y su dinámica en América Latina*.
Recuperado de:
http://www.academia.edu/4521085/La_econom%C3%ADa_del_narcotr%C3%A1fico_y_su_din%C3%A1mica_en_Am%C3%A9rica_Latina
- Artículo sin autor, Universitas Miguel Hernandez (2013), *Conceptos de Calidad*
Recuperado de:
http://www.uaemex.mx/planeacion/docs/sgc/Algo%20acerca%20del%20concepto%20de%20calidad.pdf&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=xnQ2VfaZiBSTsQTYmYHIBA&ved=0CB8QFjACOAo&usg=AFQjCNFmfK5V_D_liAh_JA5UmlBQtKIwog
- Agencia Ane (2013), *Ecuador entre los 15 países que facilitan el narcotráfico*.
Recuperado de: <http://www.radioequinoccio.com/inicio/item/4128-ecuador-entre-15-paises-que-facilitan-el-narcotrafico.html>
- Vergara, Gonzalo (2009), *¿Que es un sistema de gestión? Artículo completo*,
Recuperado de: <http://mejoratugestion.com/mejora-tu-gestion/que-es-un-sistema-de-gestion/>


- Aula Fácil (Julio 2014) *Que se entiende por planificación?*
Recuperado de:
<http://www.aulafacil.com/administracionempresas/Lecc-13.htm>

- Chito, Leidy Johanna (2008), *Documentación e Implementación de las normas NTC ISO 9001:2000 y BASC en la Cooperativa de Vigilancia Coovisore Cía., Ltda.* (Tesis de grado), Universidad Tecnológica Pereira de Colombia, Pereira - Colombia.

- Franco, Mario (2013) *Estudio para la implementación de un sistema de gestión en control y seguridad BASC con aplicación de los Estándares de Seguridad Versión 3 del 2008 y Anexos en la compañía CIATEGI Cía., Ltda.*; (Tesis de grado) Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán - Ecuador

ANEXOS

ANEXO 1, Matriz de Auditoria

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|-------------------|-----------|
|  | MATRIZ DE AUDITORIA | | | Codigo | MA-MC-001 |
| | | | | Version | 0 |
| | | | | Fecha | 3/3/2014 |
| REQUISITOS DE LA NORMA | | Puntaje | Registro | AUDITORIA: | |
| | | | | FECHA: | |
| PROMEDIO GENERAL (Norma y Estándar) | | | | HALLAZGOS | |
| PROMEDIO NORMA | | | | | |
| 4.1 | GENERALIDADES | | | | |
| | <p>Todos los requisitos del SGCS deben ser incorporados a los procesos, en función al alcance definido por la organización. La forma y el alcance de su aplicación dependen de la naturaleza del negocio, tamaño, riesgos y las condiciones del entorno en el cual opera.</p> <p>La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGCS considerando los siguientes aspectos:</p> <p>a) Enfoque de procesos aplicado a la seguridad de la organización.</p> <p>b) Documentar la secuencia e interacción de los procesos que realiza, a través de las técnicas de mapa y caracterización de procesos.</p> <p>c) Definir el alcance del SGCS.</p> <p>NOTA: Asegurar el control sobre los procesos contratados a terceros, no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del SGCS, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente, deben estar basados en el resultado de la evaluación de riesgos.</p> | | | | |
| 4.2 | POLITICA DE CONTROL Y SEGURIDAD | | | | |
| | <p>La Alta Dirección debe establecer, documentar, comunicar, publicar y respaldar su política de control y seguridad. Esta política debe estar orientada a la prevención de actividades ilícitas y ser adecuada al propósito, alcance del sistema de gestión y riesgos de la organización, incluyendo un compromiso con el mejoramiento continuo del sistema de gestión. La política deber ser marco de referencia para el cumplimiento de los objetivos de seguridad que la organización debe establecer y revisar que sean cumplidos.</p> | | | | |
| 4.3 | PLANEACION | | | | |
| | <p>OBJETIVOS DEL SGCS.</p> <p>4.3.2 La Alta Dirección debe establecer y revisar los objetivos del SGCS en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Dichos objetivos deben ser coherentes y permitir dar evidencia del cumplimiento de la política de control y seguridad a través de indicadores de gestión.</p> | | | | |
| | <p>GESTION DEL RIESGO</p> <p>4.3.3 La organización debe tener un procedimiento documentado para establecer e implementar un proceso de gestión de riesgos que permita la determinación del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos. Debe realizar una reevaluación de los riesgos mínimo una vez al año y/o cuando se identifiquen nuevas amenazas o vulnerabilidades en el SGCS.</p> | | | | |
| | <p>REQUISITOS LEGALES Y DE OTRA INDOLE</p> <p>4.3.4 La organización debe tener un procedimiento documentado para identificar, actualizar, aplicar y comunicar los requisitos legales, reglamentarios, estatutarios y cualquier otro requisito al cual esté sometido y le sea aplicable al SGCS BASC.</p> <p>La organización debe asegurar el cumplimiento de las disposiciones y normas relativas a proteger la propiedad intelectual, especialmente la propiedad de Norma y Estándares BASC y el uso adecuado de el Logo que identifica la marca e imagen corporativa de la WBO.</p> | | | | |
| | <p>PREVISIONES</p> <p>4.3.5 La organización debe hacer previsiones con el fin de cubrir los objetivos, planes y controles operacionales para que implemente, mantenga y mejore continuamente el Sistema de Gestión en Control y Seguridad.</p> | | | | |

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIA E INGENIERÍA EN ALIMENTOS

DIRECCION DE POSGRADO

MAESTRÍA EN PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA

Encuesta para la implementación BASC dirigido al equipo de trabajo de UPS SCS Ecuador Cía., Ltda

1) Conoce o ha escuchado de la certificación BASC o su modelo de gestión?

SI ____ NO ____

2) Que aspectos de seguridad le preocupan en su puesto de trabajo?

Cumplimiento del personal

Involucramiento en delitos

Seguridad en el transporte de carga

Seguridad en la información

Seguridad en las instalaciones

3) Está al tanto del poder del narcotráfico y sus influencias en la región?

SI ____ NO ____

4) Se han realizado simulacros los últimos 6 meses sobre seguridad?

SI ____ NO ____

5) Sabe de la importancia del prestigio de una empresa en las operaciones logísticas?

SI ____ NO ____

6) Esta consiente que puede ser objeto para facilitar transporte de mercancía contaminada?

SI ____ NO ____


7) Conoce sobre el lavado de activos?

SI ____ NO ____

8) La compañía y sus directivos han implementado programas para mitigar posibles riesgos de contaminación o incidencias?

SI ____ NO ____

Anexo 3, Certificado BASC


BASC
BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

World BASC Organization

Certifies that:
Certifica que:


UPS SCS ECUADOR CIA. LTDA.
Av. Luis Tufiño OE3-87 y Real Audiencia, Quito-Ecuador

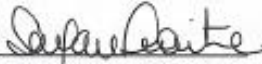
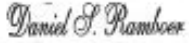
Has been evaluated and approved in reference to BASC Standards Version 4-2012
RMS C-TPAT under the Standard:
Logistic Operator in Quito, Ecuador.
Ha sido evaluada y aprobada con respecto a la Norma y Estándares BASC Versión 4-2012
RMS C-TPAT bajo el Estándar:
Operador Logístico en Quito, Ecuador.

This certificate is subject to the achievement of the International Security Standards of World BASC Organization in accordance with the certified company.
Esta aprobación está sujeta al cumplimiento de los Estándares Internacionales de Seguridad de World BASC Organization, en acuerdo con la empresa certificada.

Certification / Certificación N° ECUUIO00241-1-1

Valid/ Expedición: Mayo 20 de 2014 Expires/ Vencimiento: Mayo 20 de 2015



| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Suzanne Lemaitre Gómez Directora Ejecutiva World BASC Organization |  Annie Rault Presidenta BASC Capítulo Pichincha |  Daniel S. Ramboer Honorary Witness - CBP/NAS Advisor U.S. Consulate Ecuador |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Security Code WBO: 20223

Anexo 4. Plan de Auditoría.

| | | |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------|
| Fecha | | |
| Nombre de la Empresa | | |
| Dirección | | |
| Fecha de realización de la Auditoría | | |
| Nombre del Representante Legal | | |
| Nombre del Representante de Alta Dirección | | |
| Tipo de auditoría | | |
| Primera parte | <input type="checkbox"/> | |
| Segunda parte | <input type="checkbox"/> | |
| Práctica | <input type="checkbox"/> | |
| Equipo Auditor | Auditor Líder: Auditor Acompañante: | |
| Objetivo de Auditoría | | |
| Alcance de la Auditoría | | |
| Criterios de Auditoría | Norma BASC V4-2012 | <input type="checkbox"/> |
| | Estándar del sector | <input type="checkbox"/> |
| | Manual de Control y Seguridad | <input type="checkbox"/> |
| | Informe última auditoría | <input type="checkbox"/> |
| | Leyes aplicables | <input type="checkbox"/> |
| Lenguaje | Español | |

Anexo 4 Plan de Auditoria












Declaración de confidencialidad.

El Auditor (o El equipo auditor, según sea el caso) se compromete a tratar de manera estrictamente confidencial todos los documentos y toda información evidenciada durante la ejecución de esta auditoría y no será divulgada a terceros sin una autorización por escrito del representante legal o, por Autoridad Competente.

El Auditor (o El equipo auditor, según sea el caso) se compromete a guardar el secreto profesional con respecto a los resultados detallados en esta auditoría, de por vida.

| AGENDA | | HORA INICIO | HORA FIN | ÁREAS AUDITADAS | POTENCIALES AUDITADOS |
|--------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | REUNION DE APERTURA | | | | |
| 2 | Detalle hacia abajo, los procesos que va a auditar. Ej.: | A qué hora inicia en este proceso | A qué hora termina en este proceso | Dependiendo del proceso, en qué área estará. Ej.: Si está en el proceso de RRHH, un área a auditar será Selección de personal | En el área que está auditando, a quién está auditando. Ej.: Si está en RRHH, auditando Selección de personal, escriba aquí el cargo de la persona que cumple esa función. Ej.: Asistente de Personal |
| | Recursos Humanos | | | | |
| | Compras | | | | |
| | Ventas | | | | |
| | Sistemas | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Anexo 5, Solicitud de acciones correctivas

| | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | REGISTRO DE SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS | | Codigo | A-MC-002 | | | | | | | | |
| | | | Version | 0 | | | | | | | | |
| | | | Fecha | 3/3/2014 | | | | | | | | |
| NOMBRE DE LA EMPRESA | SAC N° | | | | | | | | | | | |
| SITIO DE AUDITORIA | | | | | | | | | | | | |
| FECHA AUDITORIA | AUDITOR LIDER | | | | | | | | | | | |
| TIPO DE NO CONFORMIDAD | PROCESO | | | | | | | | | | | |
| DESCRIPCION NO CONFORMIDAD (Descrito en el Reporte de Auditoría) | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
|  FIRMA REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCION | |  FECHA ACORDADA PARA CIERRE | | | | | | | | | | |
| Análisis Causa Raíz: Identifique la Causa Raíz utilizando el método que usted considere pertinente (Espina de pescado, lluvia de ideas, 5 porques, otros). | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| Acciones para eliminar la Causa Raíz (Acciones Correctivas) | | Responsable | Estatus | Fecha | | | | | | | | |
| | | |  | Inicia: _____ Termina: _____ | | | | | | | | |
| | | |  | Inicia: _____ Termina: _____ | | | | | | | | |
| | | |  | Inicia: _____ Termina: _____ | | | | | | | | |
| Corrección | | Responsable | Estatus | Fecha | | | | | | | | |
| | | |  | Inicia: _____ Termina: _____ | | | | | | | | |
| | | |  | Inicia: _____ Termina: _____ | | | | | | | | |
| | | |  | Inicia: _____ Termina: _____ | | | | | | | | |
| Cuatro Diamantes: | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ¿El proceso seguido es el correcto?..... <input type="checkbox"/> ¿Los métodos utilizados son los correctos?..... <input type="checkbox"/> ¿Las acciones requeridas se despliegan en toda la organización de manera oportuna?..... <input type="checkbox"/> ¿Son claras las definiciones de identificación, evaluación y aplicación de la Acción Correctiva?..... | <table border="1"> <tr> <td style="width: 20px;">SI</td> <td style="width: 20px;">NO</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table> | SI | NO | | | | | | | <input type="radio"/>  Implementado <input type="radio"/>  Terminado | | |
| SI | NO | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

**UPS Supply Chain Solutions
Ecuador**

**“SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SEGURIDAD
BASC”**

| | Nombre | Cargo | Firma | Fecha |
|----------------|---------------|-------------------|-------|-----------|
| Elaborado por: | Kleber Palma | Gerente IE | | 2/18/2014 |
| Revisado por: | Jimmy Miranda | Gerente Logística | | 2/18/2014 |
| Aprobador por: | Luis Elsitdie | Country Manager | | 2/18/2014 |

INTRODUCCION

Este manual pretende dar una descripción del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de UPS SCS Ecuador Cia. Ltda. Incluyendo:

- Alcance del SGC
- Referencia a los procedimientos operativos estándar relevantes al SGC.
- Descripción de la interacción entre los procesos

Alcance SGSC V-2014

UPS SCS Ecuador Cía. Ltda., es una organización que brinda soluciones a todo lo largo de la cadena de abastecimiento de nuestros clientes de una forma integral, a través de:

- **Desarrollo de Soluciones Integrales.**
- **Soluciones de Comercio Internacional** (Importaciones, Exportaciones, Aduana)
- **Soluciones Logísticas** (Entrega, Almacenamiento, Scrapping)
- **Soluciones Técnicas en equipos de cómputo y comunicación** (On Site, In Lab, Staging, Refurbishment).

Los centros de operación de UPS SCS Ecuador Cía. Ltda. Están ubicados en:

Quito.

Oficina Operativa

Dirección: Av. Real Audiencia y Av. Luis Tufino.

Teléfono: 593-2411415

Oficina Administrativa

Dirección: Av. El Parque OE-712 y Av.

Teléfono: 593-2463330

Guayaquil.

Oficina Operativa – Administrativa

Dirección: Av. De las Américas Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo

Teléfono: 593-42924504

HISTORICO DE CAMBIOS

| Sección | No. de página | Versión del documento | Fecha de edición | No. de solicitud | Descripción |
|----------------|----------------------|------------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| M-S-001 | Todas | 0 | 02/18/2013 | - | Creación del documento |
| | Todas | 1 | 4/9/2014 | - | Definición de Objetivos de Seguridad |
| | Todas | 2 | 6/11/2014 | - | Detalle de Exclusiones literal 5.1. |

REPRESENTANTES DEL SCS BASC
Para la Seguridad

Luis Felipe Elsitdie
Country Manager

Alejandra Calderon
Gerente de Recursos Humanos

Kleber Palma L.
Gerente de Ingeniería Industrial.

Jimmy Miranda
Gerente de Logística.

Cayetano Jobes
Gerente de Ventas.

Ed Esparza
Gerente de Finanzas y Administración.

RESEÑA HISTORICA

- 1907** Jim Casey pide prestado USD \$100 a un amigo para fundar una compañía de mensajería en Seattle.
- 1913** El fundador Jim Casey genera la idea de clasificar los paquetes por áreas en un camión de despachos, y fusionarse con un competidor para crear “Merchants Parcel Delivery”.
- 1919** La compañía expande sus operaciones a Oakland, California, usando un nuevo nombre: “United Parcel Service.”
- 1924** UPS construye el primer sistema de bandas transportadoras con clasificación mecánica para el manejo de paquetes en su operación de Los Angeles.
- 1929** UPS da inicio al primer servicio expreso aéreo del mundo.
- 1930** Tres minoristas de New York transfieren sus operaciones de entregas a UPS, y la compañía inicia su expansión entre ciudades a través de la Costa Este y el Medio Oeste.
- 1953** UPS Air vuelve a nacer con un servicio de dos días que une las ciudades principales en las costas Este y Oeste.
- 1968** UPS establece el Programa de Prácticas con la Comunidad, enviando a la alta gerencia a vivir y hacer voluntariados en las comunidades durante cuatro semanas.
- 1975** UPS se convierte en la primera compañía de entrega de paqueteo que atiende en cada dirección de EE.UU. continental, y comienza su primera operación fuera de Estados Unidos – en Ontario, Canadá.
- 1976** UPS inicia su operación doméstica en Alemania Occidental.
- 1982** Se establece el servicio aéreo de “siguiente día”.
- 1985** UPS comenzó su primer servicio aéreo intercontinental entre EE.UU. y Europa.
- 1988** UPS lanza su propia aerolínea y extiende su servicio aéreo internacional a 41 países en Norte América, Europa y Asia pacífico..
- 1989** La compañía expande el servicio aéreo internacional a más de 180 países en el Este y Oeste de Europa, las Américas, el Medio este, África y Asia pacífico; UPS adquiere ocho compañías europeas de entrega de paqueteo.

- 1990** UPS introduce la garantía de 10:30 a.m. para los despachos aéreos de “siguiente día”.
- 1991** Comienza “Saturday Delivery” (Entrega los Sábados); UPS se convierte en la primera compañía de entrega de paqueteo con firmas electrónicas para rastreo.
- 1992** UPS está entregando a más de 200 países y territorios; Las entregas de UPS alcanzan a 4 de los 6 billones de personas en el mundo.
- 1993** Se establece UPS Logistics Group para proveer gestión de soluciones de la cadena de abastecimiento a nivel global.
- 1994** UPS es galardonado por el sitio de web <http://www.ups.com/>.
- 1995** UPS anuncia un nuevo programa de compra de acciones, permitiendo a todos los empleados de medio tiempo y tiempo completo comprar acciones de UPS; inicialmente disponible solo para Gerentes.
- 1995** UPS introduce el primer servicio nocturno de entrega garantizada 8 a.m. de la industria, más el servicio “siguiente vuelo-mismo día”.
- 1997** Se forma el Fondo Estratégico Empresarial, permitiendo exploración de mercados emergentes y tecnologías para acrecentar el modelo de desarrollo de negocio de UPS.
- 1998** UPS forma “UPS Capital Corp.” e introduce el portafolio de productos y servicios financieros.
- 1999** Se adopta una nueva política corporativa, ampliando la visión para hacer posible el comercio internacional.
- 1999** UPS es reconocida por su compromiso con las obras sociales, y en Agosto 1 lanza el programa Gane y Aprenda.
- 1999** UPS pasa a ser en Noviembre 10 una compañía pública, que en ese entonces fue el ofrecimiento público inicial más grande de la historia de la bolsa de acciones de Nueva York.
- 2000** UPS es nombrado como una de “las 10 mejores marcas de los noventa” posicionándose de sexto entre 300 marcas populares.

- 2000** Se lanza Service Parts Logistics; la primera de cinco adquisiciones hechas alrededor del mundo.
- 2000** UPS adquiere Challenge Air Cargo, la aerolínea más grande de servicio de carga en Latino América en ese momento
- 2000** UPS incrementa "vuelos al rededor del mundo" entre EE.UU. y Europa, el Este Medio y Asia.
- 2000** UPS alcanza la tecnología de "milestone" en Dic. 19, cuando, por primera vez, <http://www.ups.com/> recibió 6.5 millones de solicitudes de rastreo en línea por día.
- 2001** UPS adquiere el derecho de volar directo hacia y desde China seis días a la semana, comenzando vuelos en Abril 1.
- 2001** UPS adquiere Fritz Companies Inc. y revela plan para combinar agenciamiento aduanero global con transporte internacional.
- 2001** UPS adquiere Mail Boxes Etc., franquicia alrededor del mundo de un centro de envíos de carácter independiente.
- 2001** UPS lanza la estrategia del correo para servicios de preclasificación y las soluciones híbridas de correo.
- 2001** UPS adquiere First international Bancorp., agregando préstamo comercial a las capacidades de UPS Capital Corp.
- 2002** UPS forma UPS Supply Chain Solutions, una organización aerodinámica que combina los recursos de ventas, comercialización, finanzas y de tecnología para sus subsidiarios de la cadena de abastecimiento.
- 2002** UPS lanza la red y el servicio Intra-Asia permitiendo la agilización en los tiempos de entrega de mercancía que se mueve dentro y fuera de Asia
- 2002** UPS completa su portafolio de servicios garantizados con la seguridad de devolución de dinero sobre despachos a zonas residenciales en los 48 estados contiguos en los EE.UU.
- 2003** UPS se renombra, tomando una apariencia y logo completamente nuevos para reflejar el crecimiento de sus capacidades.

2004 UPS Adquirió a Menlo Worldwide Forwarding. La adquisición fortalece la capacidad de UPS para ofrecer una amplia gama de soluciones globales de la cadena de suministro, logrando garantizar en EE.UU. y todo el mundo los servicios de transporte aéreo de mercancías pesadas a su cartera.

VALORES, MISIÓN Y ESTRATEGIA DE UPS

Lo que deseamos lograr:

Las declaraciones de valores, misión y estrategia de UPS ofrecen orientación con respecto a las decisiones que tomamos a diario. Aclara nuestras prioridades y nos alientan a aprovechar nuevas oportunidades. Al seguir estos principios, nuestras acciones se alinean con nuestros clientes, nuestros accionistas y nuestras comunidades.

VALORES: Nuestras creencias de siempre:

- **Integridad:** Es la clave de los que somos y de todo lo que hacemos.
- **Trabajo en equipo:** Las personas decididas que trabajan en conjunto pueden lograr cualquier cosa.
- **Servicio:** Satisfacer la necesidades de nuestros clientes y comunidades es vital para tener éxito
- **Calidad y eficiencia:** Nos mantenemos insatisfechos pero de manera constructiva para lograr la excelencia
- **Seguridad:** El bienestar de nuestros empleados, socios comerciales y el público es de vital importancia.
- **Sostenibilidad:** La prosperidad a largo plazo requiere nuestro compromiso continuo con la preservación del medio ambiente y la responsabilidad social.
- **Innovación:** La creatividad y el cambio son esenciales para el crecimiento

MISION: Lo que deseamos lograr:

- Expandir nuestros negocios globales al satisfacer las necesidades de nuestros clientes en materia de logística y al ofrecer excelencia y valor en todo lo que hacemos.
- Mantener una empresa fuerte desde el punto de vista financiero, con un amplio sentido de pertenencia de parte de los empleados, que ofrezca ganancias competitivas a largo plazo a nuestros accionistas.
- Inspirar a nuestros empleados y socios comerciales para que den lo mejor de si y ofrecer oportunidades de desarrollo personal y éxito.
- Ser un ejemplo de empresa responsable, generosa y sostenible que hace una diferencia en la comunidades donde trabaja

ESTRATEGIA EMPRESARIAL DE UPS

Crear valor, transformar e invertir para crecer

Crear valor para los clientes por medio de nuestro portafolio capacidades en logística

- Demostrar de que manera el poder de la logística puede crear una ventaja competitiva para nuestros clientes.
- Ofrecer productos y servicios que amplíen el acceso de nuestros clientes a los mercados mundiales
- Configurar nuestra amplia cartera de soluciones para las industrias objetivo.
- Ofrecer tecnología líder en la industria que simplifique y mejore los procesos comerciales de nuestros clientes.

Transformarnos de manera continua para fortalecer nuestra posición de liderazgo

- Ofrecer una experiencia excepcional al cliente.
- Aplicar la excelencia en comercialización y ventas para generar un crecimiento rentable.

- Mejorar el rendimiento a través de la calidad, la eficiencia y la tecnología.

Invertir para acelerar el crecimiento de mercados clave y las nuevas oportunidades

- Acelerar el crecimiento al aprovechar nuestra red y escala global.
- Desarrollar nuestra infraestructura y presencia en mercados emergentes clave.
- Expandir nuestras ofertas de soluciones integradas en materia de logística.

POLITICAS Y OBJETIVOS CORPORATIVOS

Las políticas de UPS se rigen por El “Libro de Políticas” y el “Código de Conducta Empresarial que contienen entre otros:

- Declaración de la política
- Nuestra empresa
- Nuestros empleados
- Nuestros clientes
- Nuestros accionistas
- Nuestras comunidades

Los objetivos de la calidad de UPS SCS se alinearán con los objetivos definidos en el “Balanced Scorecard” (BSC) y las métricas del “Quality Performance Review” (QPR), las cuales aplican a todas compañías de UPS SCS a nivel mundial. Para mayor detalle refiérase el Balanced Scorecard del año en curso.

Algunos de los indicadores y objetivos relacionados con la calidad incluyen:

- Índice de satisfacción del cliente
- Servicio Integral - End to End
- Conformidad del contrato – Efectividad del Service Level Agreement (SLA)
- Desempeño a tiempo – Visibilidad Flex Global View

ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION

La estructura de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad y seguridad (SGCS), se describe en el siguiente gráfico.



- **Manual de la Calidad y seguridad**

Es el documento principal dentro del SGCS de UPS SCS (Ecuador) Cía. Ltda., el cual incluye entre otros aspectos el alcance del SGCS, la referencia a los procedimientos operativos estándar (SOP) relevantes al SGCS, y la descripción de la interacción entre los procesos del SGCS.

Toda operación de UPS y todo colaborador de la compañía deberán siempre guiarse y respetar el código de conducta empresarial y el libro de políticas.

- **Procedimientos Operativos Estándar (SOP)**

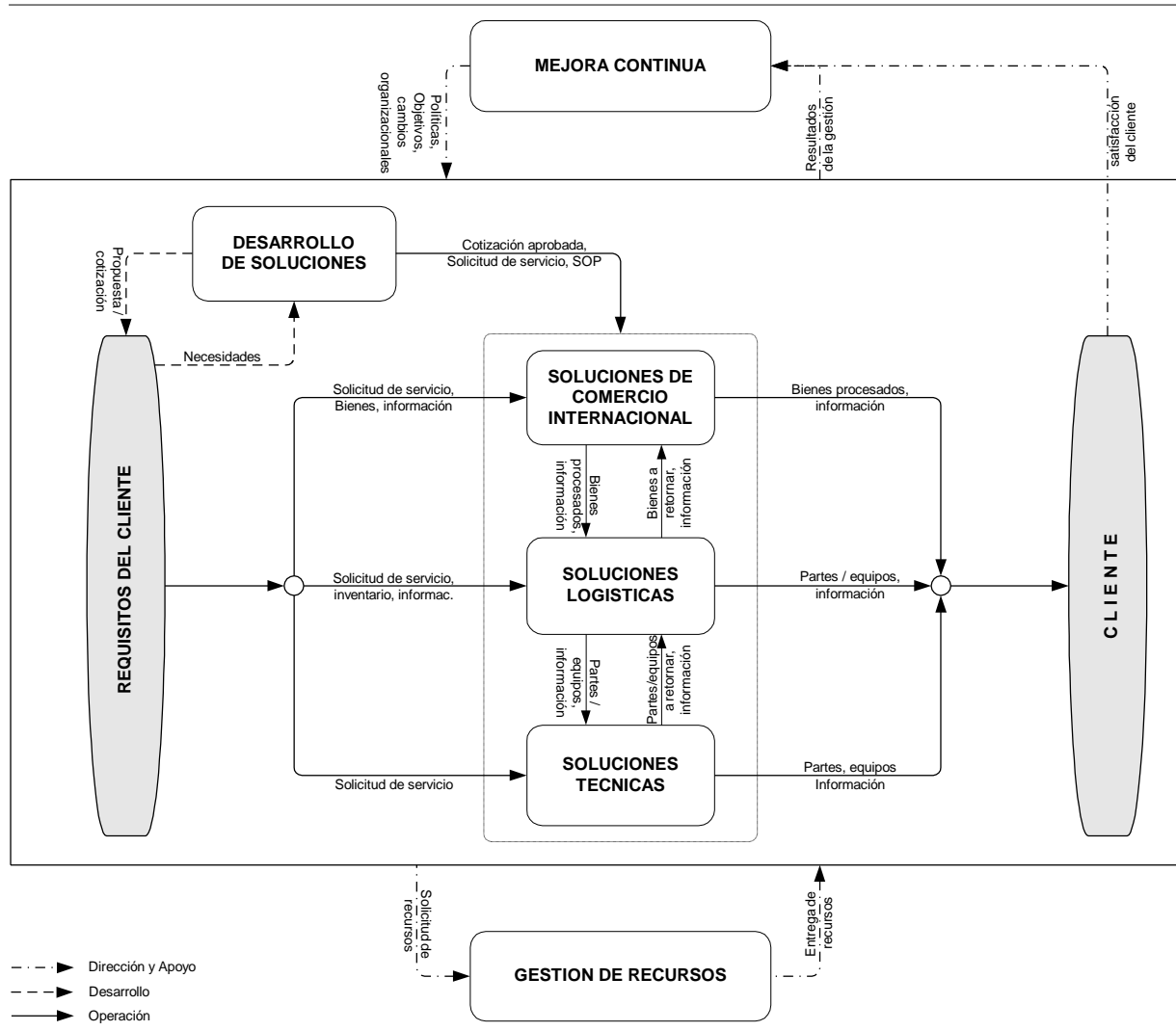
Los SOP describen de forma especificada el modo de llevar a cabo una actividad o un proceso dentro del SGCS. Incluyen cuando aplique, método, equipo y recursos necesarios para la ejecución de los procesos.

- **Instrucciones de Trabajo**

Son instrucciones de trabajo que describen en detalle tareas u operaciones muy específicas dentro de la organización. Son referenciados, cuando aplique, desde los SOP.

DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN ENRE LOS PROCESOS

Mapa de procesos



Los procesos de UPS SCS (Ecuador) Cía. Ltda., se dividen en tres aspectos:

- A. Desarrollo de soluciones.
- B. Procesos operativos.
- C. Procesos de dirección y apoyo.

A. Desarrollo de soluciones

Cubre todo lo relacionado con el contacto inicial con el cliente, identificación de necesidades, cotización, negociación, hasta la implementación de las soluciones acordadas en el SOP.

Los clientes que tienen soluciones negociadas a nivel corporativo, no se incluyen para el Desarrollo de soluciones.

B. Procesos operativos

Cubre los procesos que tienen que ver con la actividad principal de la organización, e incluye:

- Soluciones de Comercio Internacional
- Soluciones Logísticas
- Soluciones Técnicas

C. Procesos de dirección y apoyo

Estos procesos contribuyen de forma complementaria en la realización del producto, asegurando la mejora continua en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad (SGCS), y la disponibilidad de los recursos requeridos.

- Mejora Continua
- Gestión de recursos
- Gestión de seguridad.

1.- OBJETIVO

El presente Manual tiene por objetivo establecer la aplicación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad de la organización de acuerdo a la Norma y Estándares BASC versión Nro. 4, con el fin de proteger a la empresa de narcotráfico, lavado de activos, hurtos, contrabando, terrorismo y otros delitos conexos y contribuir a ser parte de una cadena logística segura.

2.- ALCANCE

El Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC abarca su implementación como Operador Logístico de acuerdo a la Norma y Estándares BASC versión 4 en la empresa UPS Supply Chain Solutions Cía. Ltda., especialmente enfocado a sus instalaciones ubicadas en la Ciudad de Quito en la dirección Av. Jose Luis Tufino y Av. Real Audiencia.

3.- RESPONSABILIDADES

3.1 Las jefaturas y/o gerencias involucradas son responsables de cumplir con el desarrollo de los manuales, procedimientos y formatos de control descritos en el presente documento.

3.2 Supervisor de Ingeniería Industrial: Es responsable de elaborar la estructura documental.

3.3 Supervisor de Logística: Es responsable de la revisión de este documento y supervisar la ejecución del mismo.

3.4 Country Manager Es responsable de aprobar este documento y asegurar su implementación.

4.- DEFINICIONES

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

Evaluación de Riesgo: Proceso usado para determinar las prioridades de gestión del riesgo

mediante la comparación del nivel de riesgo contra normas predeterminadas, niveles de riesgo objeto y otros criterios.

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

Drogas: sustancia natural o sintética que ingresada vía nasal, oral, intramuscular o intravenosa al cuerpo humano, produce efectos y trastornos de índole físico y/o psicológico, creando su uso continuo, adicción.

Tráfico Ilícito de drogas: Es toda actividad relacionada a la colaboración para la producción, acopio, transporte, distribución y comercialización de drogas o sustancias prohibidas.

Revisión inicial: Diagnóstico realizado por la organización, para determinar el estado actual de la organización frente a los requisitos determinados en la norma y estándares BASC.

Delitos conexos: Contrabando de mercancías, terrorismo, tráfico de armas y lavado de dinero.

Mejora Continua: actividades recurrentes para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.

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

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

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

BASC: Business Alliance for Secure Commerce, siendo la traducción al español, Alianza empresarial para un Comercio Seguro.

C-TPAT: Customs-Trade Partnership Against Terrorism, C-TPAT (Alianza Aduanero Empresarial

contra el Terrorismo),

SGCS: Sistema de Gestión en Control y Seguridad Base.

5.- NORMATIVA

Norma BASC (versión 4)

Requisitos de Estándar de Operador Logístico BASC (versión 4)

5.1 EXCLUSIONES

Dentro del estándar de operador logístico de la normativa BASC, UPS SCS ECUADOR CIA. LTDA mantiene las siguientes exclusiones en los siguientes numerales

“2. SEGURIDAD DEL CONTENEDOR Y DE LA CARGA

2.1. Integridad del Contenedor

2.1.1. Debe tener procedimientos documentados y verificables para mantener la integridad de los contenedores, furgones, camiones, remolques y la carga, sellarlos correctamente y protegerlos contra la introducción de materiales y personas no autorizados.

2.1.2. Conforme su evaluación de riesgos, debe aplicar procedimientos para una verificación sorpresiva de los contenedores, furgones o camiones, a fin de evitar personas escondidas, contrabando u otras actividades ilícitas.”

“2.2. Inspección del contenedor y furgón

2.2.1 Debe establecer un procedimiento documentado y verificable para comprobar la integridad física de la estructura del contenedor antes del llenado, esto incluye la confiabilidad de los mecanismos de cerradura de las puertas.

2.2.2 Debería recomendar a sus Asociados de Negocio que sea realizada una inspección a los contenedores vacíos antes de su llenado de siete puntos así:

- a.** Pared delantera
- b.** Lado izquierdo
- c.** Lado derecho
- d.** Piso
- e.** Techo interior/exterior
- f.** Puertas interiores/exteriores
- g.** Exterior/sección inferior”

“2.3. Inspección del remolque y plataforma

Debe establecer un procedimiento documentado y verificable para comprobar la integridad física de la estructura del remolque antes subir el contenedor. Se recomienda la inspección de diez (10) puntos (7+3) para todos los remolques:

- a) Área de la quinta rueda, inspeccionar el compartimiento natural y placa del patín
- b) Pata mecánica
- c) Parte inferior”

“2.4. Inspección del camión

Debe cumplir un procedimiento de inspección física del camión. Se recomienda la inspección de diecisiete (17) puntos (7+3+7), antes que el camión abandone el punto de llenado con el contenedor cargado:

- a) Parachoques,
- b) Area del Motor
- c) Llantas
- d) Tanques de combustible
- e) Cabina
- f) Litera
- g) Tanques de aire”

“2.5 Seguridad de los Remolques y la Carga

2.5.1 Debe instalar un sello de alta seguridad en todos los contenedores y furgones cargados con destino a la exportación. El sello debe cumplir o exceder la norma ISO 17712.

2.5.2 Debe establecer procedimientos documentados y verificables que especifiquen cómo se controlan, almacenan y se colocan los sellos de seguridad.

2.5.3 Debe tener procedimientos para reconocer y reportar a la autoridad competente, cuando los sellos, el contenedor o el camión han sido comprometidos.

2.5.4 Debe designar a los empleados que tendrán a cargo el control, almacenamiento y colocación de los sellos.”

“2.6 Almacenaje del contenedor, camión, furgón y plataforma

2.6.1 Debe mantenerlos en un área segura y controlada.

2.6.2 Debe establecer procedimientos documentados y verificables para controlar las áreas en las que se los almacena.”

“7. SEGURIDAD DE TECNOLOGÍA DE INFORMÁTICA

7.3. Protección a los sistemas y datos

7.3.1 Debe instalar los software que sean necesarios para proteger la información.”

5.1.1 JUSTIFICACIÓN:

UPS SCS ECUADOR CIA., se excluye del cumplimiento del numeral 2 y sus literales dentro del estándar de operador logístico, porque el servicio de contenedores es prestado por una por proveedores altamente calificados inclusive con certificación BASC

La política de UPS no autoriza la compra de software externos para proteger la información externos pues la empresa tiene la infraestructura y sistemas propios desarrollados para controlar el numeral 7 en su literal 7.3.1 por lo que también se excluye del cumplimiento del mismo.

6.- DESCRIPCIÓN

6.1 INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene por finalidad primordial evitar cualquier interferencia ilícita en general, describiendo y aplicando los elementos del Sistema de Gestión y Control de Seguridad en UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cia. Ltda., para los cuales se han desarrollado una serie de documentos y pautas a seguir para brindar y mantener la seguridad en nuestros procesos tanto estratégicos, operativos y de soporte.

6.1.1 GENERALIDADES

Todos los elementos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad están incorporados en los procesos, estratégico, operativos y de soporte de UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cia. Ltda., como también al tamaño de los factores de riesgos y las condiciones del entorno en la cual opera.

6.2 REVISION INICIAL

UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cia. Ltda., no se encuentra certificada BASC actualmente pero evidencia cumplimiento con las Normas y Estándares de Gestión y Seguridad.

UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cia. Ltda., realiza un diagnostico o revisión inicial del estado de su organización que permite medir el avance en la implementación y en el mantenimiento del sistema de Gestión a la versión 4.

6.3 POLÍTICA DE CONTROL Y SEGURIDAD

La empresa debe elaborar, publicar y difundir la política de seguridad que incluya la prevención contra actividades ilícitas (prácticas de narcotráfico, terrorismo y otros).

La Gerencia General en coordinación con el responsable BASC ha definido, documentado y difundido la Política de Seguridad de la organización.

La Política de Seguridad es difundida a través de capacitaciones, correos electrónicos, trípticos informativos, boletines y publicaciones en lugares visibles.

La Gerencia General y el Equipo BASC mediante las reuniones revisan periódicamente la Política para asegurar que sigue siendo adecuada a los propósitos y objetivos de UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cia. Ltda.,

El Gerente General, el Responsable BASC y RAD, auditor interno son los responsables de difundir la Política de Seguridad, y el área de Recursos Humanos se encargan de comunicar de dicha política a los nuevos trabajadores que ingresen a laborar en la empresa durante la Inducción al Puesto trabajo.

POLÍTICA DE SEGURIDAD BASC

“UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cía. Ltda., es un Operador Logístico comprometido con la Seguridad Integral, previniendo que los embarques a través de la empresa, sean utilizados en actividades ilícitas como Contrabando, Narcotráfico, Terrorismo, Lavado de Activos y otros delitos conexos.

Es por ello que UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cía. Ltda., establece:

Gestionar riesgos

Tener colaboradores capacitados

La mejora continua en sus procesos.

Quito, 18 de Febrero del 2014

Gerencia General

OBJETIVOS DE SEGURIDAD

Evitar que las actividades de la compañía en el marco del comercio internacional sean utilizadas como vehículo para el contrabando de ilícitos tales como narcóticos, productos químicos controlados, municiones y armamento en general.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Fijar políticas de seguridad de la compañía que aseguren la prevención del riesgo en todos sus procesos en un porcentaje mayor al 70%.
- ✓ Capacitar continuamente al personal de la empresa con un cumplimiento del 100% del programa de capacitación anual de seguridad.
- ✓ Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad BASC logrando un 100% de cumplimiento en las solicitudes de acciones correctivas o preventivas.

6.4 PLANEACIÓN

6.4.1 GENERALIDADES

El éxito o fracaso de un sistema depende de una adecuada planificación. Esto implica la identificación de los requisitos en materia de control y seguridad en sus operaciones de comercio exterior, estableciendo criterios de desempeño, definiendo lo que se debe hacer, quien es el responsable, cuando se debe hacer y el resultado esperado

GESTION DEL RIESGO

La Organización debe establecer y mantener un procedimiento documentado para establecer e implementar un proceso de gestión del riesgo que permita la determinación del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos”.

La empresa, establece y mantiene un procedimiento documentado para la implementación de la Gestión de Riesgos en donde se describe la realización de la identificación, evaluación,

tratamiento y difusión de los riesgos realizados en los procesos identificados.

Procedimiento de gestión de riesgos P-S-001.

Matriz de riesgos MA-S-001.

REQUISITOS LEGALES Y DE OTRA ÍNDOLE

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

Requisitos Legales “Se tiene que tener un listado de los requisitos legales que le son aplicables a la Empresa para su operación y estos tienen que encontrarse actualizados y disponibles”.

La necesidad de identificar, conservar, modificar y renovar los requisitos legales será determinada por la gerencia y se aplica al siguiente documento:

Procedimiento de requisitos legales P-GR-001

6.5 IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN

6.5.1 ESTRUCTURA Y RESPONSABILIDAD

La responsabilidad final por el control y seguridad de la organización, recae en el más alto nivel de la Dirección.

La organización debe designar un representante de la Alta Dirección con el nivel de autoridad y responsabilidad para asegurar que el SGCS se implemente, mantenga y mejore continuamente.

Para ello UPS SCS Ecuador Cía. Ltda., nombra al supervisor de Ingeniera Industrial como el Representante de la Alta Dirección conocido como RAD.

Debe establecer, documentar y comunicar las funciones, responsabilidades, autoridad y criticidad del personal que afecta la seguridad de la organización, de la cadena de suministro y las

actividades relacionadas con el comercio internacional. Para ello la compañía circulara.

Anexo de identificación de y difusión de proceso críticos A-MC-005.

6.5.1.1 Organización del equipo BASC

RESPONSABLE BASC - Supervisor de Ingeniería Industrial

El responsable BASC es el principal nexo entre la empresa y la institución BASC y/o la Aduana Americana.

Revisa, evalúa e implementa las propuestas de mejoras del Manual de Seguridad dadas por el Equipo BASC.

Provee los recursos necesarios para la implementación del sistema de seguridad.

Supervisa y evalúa el cumplimiento del Manual de Seguridad.

Incentiva y motiva a todo el personal para el cumplimiento óptimo del Manual de Seguridad.

Preside las reuniones periódicas del Equipo BASC para la revisión del plan y aprobar cualquier modificación sobre el original.

BASC COORDINADOR – Supervisora de Recursos Humanos

Provee información actualizada sobre la Norma BASC, acontecimientos reciente, cambios en el entorno etc.

Dirige e implementa las actividades del Manual de Seguridad.

Verifica y supervisa el cumplimiento del Manual de Seguridad y sus Procedimientos mediante Auditorías Internas.

Supervisa la correcta implantación del sistema de Seguridad.

Firma y revisa los registros del Manual BASC.

Organiza, coordina y participa en las reuniones del Equipo BASC.

Informa regularmente al Equipo y Representante BASC sobre la marcha del sistema.

RESPONSABLE DE SEGURIDAD - Jefe de Seguridad

Planifica las estrategias para reducir o eliminar los riesgos de robo dentro y fuera de las instalaciones

Lidera en caso de siniestro, las ejecuciones de los Planes de Contingencias existentes.

Planifica y elabora los diversos Planes de Seguridad para la empresa.

Autoriza los cambios pertinentes dentro del personal de seguridad.

Planifica las prácticas de simulacros de lucha contra incendios, sismos y otros

Supervisa el funcionamiento de los sistemas de Seguridad.

Supervisa la correcta aplicación de los procedimientos descritos y de sus registros.

Realiza inspecciones aleatorias de seguridad a la instalación física y procesos de seguridad de la empresa, y deja registro.

AUDITOR INTERNO – Supervisor de Logística

Tiene la responsabilidad de elaborar el Programa de auditoría y presentar su plan de auditorías.

Revisar la documentación y registros existentes relativos a las actividades del SGCS BASC para determinar su adecuación cumplimiento.

Realiza los informes del resultado de las auditorías y del estado de las acciones correctivas y/o preventivas al auditado y a la Gerencia General

6.5.2. ENTRENAMIENTO Y CAPACITACION

La organización debe determinar y demostrar las competencias requeridas del personal y en caso de no disponer de ellas, debe tomar las acciones necesarias.

UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cía. Ltda., difunde el SGCS BASC a sus Asociados de Negocio mediante.

Carta de difusión BASC, A-PA-001

Los Gerentes y/o Jefes de área identifican las necesidades de entrenamiento y capacitación de su

personal, las mismas que son comunicadas a la Human Resources Supervisor para que las programe.

Según Programa de Capacitaciones

Se realizan charlas, difusiones y reuniones al personal periódicamente y se mantienen publicaciones sobre la prevención del tráfico ilícito de drogas (material disuasivo).

6.5.3 COMUNICACIÓN

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

- a) Mantener una comunicación abierta y efectiva de información sobre Control y Seguridad en el comercio Internacional.
- b) Lograr la participación y el compromiso de los empleados.

6.5.4 DOCUMENTACION DEL SISTEMA

La documentación es un elemento clave para permitir a una Organización implementar un sistema exitoso de gestión en Control y Seguridad. Es útil para consolidar y conservar los conocimientos sobre el tema, pero es indispensable mantenerla reducida al mínimo requerido para que sea efectiva y eficiente. La Organización debe asegurarse de que la documentación se encuentre disponible de acuerdo a sus necesidades, de manera tal que permita la implementación de los planes de Control y Seguridad.

La documentación incluye:

Política de Seguridad.

Manual del SGCS BASC (descrito en el presente documento).

Los procedimientos documentados requeridos por la Norma y Estándares BASC (versión 4).

Los registros requeridos por la Norma y Estándares BASC.

El control de la documentación del SGCS se establece que:

UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cía. Ltda., Si BASC Capitulo Pichincha o la OMB solicita la documentación del SGCS BASC de la empresa se le entregara por medio electrónico y en PDF

El Representante BASC es el responsable del archivo y almacenamiento del Manual, procedimientos y registros originales del SGCS BASC, la distribución se realiza por medios digitales o copias no controladas

Acercas de los documentos antiguos referentes al Sistema BASC, se archivará por un tiempo de 2 años y serán ubicados en la oficina del responsable BASC.

6.5.5 CONTROL DE DOCUMENTOS

La organización debe tener un procedimiento documentado que incluyan listados maestros de documentos que le permitan controlar todos los documentos requeridos para la implementación del SGCS BASC, para ello se describen los siguientes elementos:

- Manual de control de documentos. MA-MC-001
- Manual de control de registros. MA-MC-002
- Lista maestra de documentos. R-MC-001
- Lista maestra de registros. R-MC-003
- Lista maestra de control de matrices R-MC-002

6.5.6 CONTROL OPERACIONAL

La organización debe asegurar, con base en su evaluación de riesgos, responsabilidad y participación en la cadena de suministro y las actividades relacionadas con el comercio internacional, que los planes, programas y controles de seguridad se encuentran totalmente integrados en todo el ámbito de la organización y dentro de todas sus actividades.

Al implementar la política y la gestión efectiva del control y la seguridad, la organización debe hacer lo necesario para garantizar que todas las actividades se realicen de manera segura.

Proceso de exportación:

UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cía. Ltda., no posee personal propio que recepcione o controle carga, estas actividades son coordinadas con proveedores calificados que brindan un servicio de calidad y seguridad.

El agente de operaciones es el encargado de coordinar las actividades necesarias para cumplimiento de un servicio efectivo y completo para la mercadería en el Terminal Aéreo.

En el caso de que la empresa brinde adicionalmente, el servicio de transporte, un contratista autorizada de UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cía. Ltda., es quien está presente durante el despacho del almacén del cliente y es ahí donde se utiliza el Control de Despacho de Carga.

En el caso de carga destinada por vía marítima, la empresa no tiene un contacto físico directo con la misma. Sin embargo, le hace seguimiento constante al traslado de la mercadería y a la situación de la misma.

En caso el cliente le solicite adicionalmente, el servicio de transporte para la carga destinada por vía marítima, UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cía. Ltda., exige al transportista que subcontrata, el formato de Control de despacho de Carga.

Para este proceso de exportación tenemos:

Procedimiento de Exportación P-CI-001

Mismo que contempla documentos externos propios de la gestión operativa de UPS Supply Chain Solutions.

Proceso Comercial

UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cía. Ltda., ha desarrollado un procedimiento de asociados de negocio que claramente identifica los requerimientos de seguridad, mismo que detalla una evaluación periódica a sus principales clientes. Según:

Procedimiento de Asociados de Negocio Clientes P-DA-002

Proceso Proveedores

UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cía. Ltda., ha desarrollado un procedimiento de asociados de negocio que claramente identifica los requerimientos de seguridad, mismo que detalla una evaluación periódica a sus principales contratistas. Según:

Procedimiento de Asociados de Negocio P-DA-001

Proceso de Seguridad.

UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cía. Ltda., compone a su proceso de seguridad como un conjunto de documentación que incluye principalmente:

Procedimiento de Gestión de Riesgos P-S-001

Procedimiento de Sellos y Firmas P-GR-002

Proceso de Seguridad Informática

Los equipos de cómputo en general y principalmente el servidor, deberán estar en una zona restringida y controlada por el propio personal que da uso de ellos.

Se cuenta con dispositivos en el sistema a fin de protegerlo de cualquier virus informático y evitar pérdidas de la base de datos e información clasificada.

Cada uno de los usuarios cuenta con un password de acceso único asignado y tener como medida de seguridad una clave de protector de pantalla, quedando así bajo su entera responsabilidad el manejo que haga de la información en el sistema con dicho usuario, según:

Procedimiento de Seguridad Informática P-TE-001

Manual de Recursos Humanos

Establecen los controles de seguridad para la evaluación e incorporación de un nuevo personal a la empresa en la contratación, así como en el mantenimiento del personal antiguo, a fin de garantizar que se cumpla con los requisitos BASC y las disposiciones y reglamentaciones internas de la empresa

UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cía. Ltda., ha establecido la siguiente documentación:

6.5.7. PREPARACIÓN Y RESPUESTAS A EVENTOS CRITICOS

La organización debe tener procedimientos documentados para:

- a) Identificar y responder oportunamente ante amenazas y vulnerabilidades.
- b) Responder oportunamente ante situaciones críticas, para mitigar el impacto y el efecto que estos eventos o situaciones puedan generar sobre las operaciones o la imagen de la organización.
- c) Realizar ejercicios prácticos y simulacros que prueben la eficacia de las medidas de protección, así como las medidas previstas para dar respuesta a eventos críticos.
- d) Investigar todos aquellos elementos del sistema que tuvieron relación, directa o indirecta, con la falla presentada.

UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cía. Ltda., ha desarrollado un plan de respuesta a la materialización de riesgos y eventos críticos, con la siguiente documentación.

Procedimiento de gestión de riesgos P-S-001

Matriz de Plan de Contingencia Respuesta a la Materialización de Riesgos MA-S-002.

Registro de Simulacros R-S-002

6.6 VERIFICACIÓN Y ACCION CORRECTIVA

6.6.1 SEGUIMIENTO Y MEDICION

La organización debe tener procedimientos documentados para el seguimiento y medición de las características claves que puedan tener impacto significativo en el control y seguridad y se debe ajustar a las necesidades de la organización, estableciendo indicadores y metas que permitan determinar la eficacia del SGCS BASC.

UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cía. Ltda., cubre este requerimiento con la siguiente documentación.

Procedimiento de Revisión Gerencial P-MC-003

Procedimiento de Mejora Continua P-MC-004

Plan de Objetivos A-MC-005

6.6.2 AUDITORIAS INTERNAS

La organización debe tener un procedimiento documentado para realizar auditorías internas a los elementos del SGCS con el fin de verificar que esté conforme con:

- a) Los requisitos de la Norma y los Estándares de seguridad BASC.
- b) Los requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad establecidos, implementados y mantenidos por la organización.

La organización debe elaborar y ejecutar un programa de auditorías, las cuales deben realizarse con una frecuencia mínima semestral; su enfoque se debe ajustar a la criticidad de los procesos y con base a los riesgos.

Las auditorías internas al SGCS BASC, deben ser realizadas por auditores competentes, independientes a los procesos auditados, formados y reentrenados por instructores aprobados por WBO.

Para ello UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cia. Ltda., ha desarrollado la siguiente documentación.

Procedimiento de Auditorías Internas P-MC-001

6.6.3 CONTROL DE REGISTROS

La organización debe llevar los registros necesarios para demostrar conformidad con los requisitos del SGCS BASC y tener un procedimiento documentado, que incluya listado maestro de registros, para la identificación, mantenimiento, disposición de estos registros y para la entrega, control y archivo de la información, teniendo en cuenta los tiempos de conservación previstos en la legislación y definidos por las necesidades de la organización. Los registros deben

ser legibles, identificables y rastreables de acuerdo con la actividad, producto o servicio involucrado y se deben almacenar en un lugar adecuado y seguro de forma que se puedan recuperar fácilmente y proteger contra daños, deterioro, pérdida o alteración.

Para ello UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cia. Ltda., ha desarrollado la siguiente documentación.

Manual de Control de Registros M-MC-002

6.7 MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SGCS

6.7.1 Mejora Continua

El objetivo principal es mantener el sistema de gestión de la organización, administrar la documentación, las auditorias de seguridad y la mejora continua del mismo.

Los documentos que se refiere a este proceso son:

Manual de Calidad y Seguridad BASC M-S-001.

Manual de Control de Documentos M-MC-001.

Manual de Control de Registros M-MC-002.

Procedimiento de Mejora Continua P-MC-004.

Plan de Objetivos A-MC-005.

6.7.2 Acción correctiva y Preventiva

La organización debe tener procedimientos documentados para la implementación de acciones correctivas y preventivas, el cual debe ser aplicado cuando se evidencien no conformidades reales o potenciales en el SGCS teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Revisar las desviaciones del SGCS
- b) Identificar la causa de las situaciones no conformes
- c) Identificar y aplicar las medidas pertinentes

- d) Registrar las acciones preventivas o correctivas
- e) Verificar la eficacia de las acciones tomadas

Para ello UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cia. Ltda., ha desarrollado la siguiente documentación.

Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas P-MC-002

6.7.3 Compromiso de la dirección.

La responsabilidad final por el control y seguridad en el comercio internacional recae en el más alto nivel de la gerencia. Por esto, la Gerencia General verifica anualmente el SGCS BASC. El proceso de esta revisión debe garantizar que se recoja la información necesaria para permitir que la gerencia realice esta evaluación. La revisión debe estar documentada.

La revisión por parte de la gerencia incluye los siguientes aspectos mostrados en el Registro de Revisión Gerencial.

- a) El desempeño global del sistema;
- b) El desempeño de los elementos individuales del sistema,
- c) Los resultados de las auditorías, acciones preventivas, correctivas, de mejora, y revisiones anteriores
- d) Factores internos y externos como cambios en la estructura organizacional, legislación pendiente, introducción de nueva tecnología, etc.
- e) Identificar la acción necesaria para remediar cualquier deficiencia.
- f) Resultados de la Evaluación de riesgos

Para ello UPS Supply Chain Solutions (Ecuador) Cia. Ltda., ha desarrollado la siguiente documentación.

Procedimiento de Revisión Gerencial P-MC-003

Anexo 7, Auditoria de Certificación

Anexo 8, Auditoria Notificación de Certificación

