

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**Trabajo de Titulación
Previo a la obtención del Título de:
INGENIERO DE GESTION EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**TEMA:
Diseño de manual normas BASC (Business Alliance for
Secure Commerce) aplicadas a la empresa Kamino Express
S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2016.**

**AUTORES:
Arellano Carranza, Jorge Javier
Chuqui Neira, Alexis Santiago**

**TUTOR:
Moscoso Meza, Wendy Johanna**

**Guayaquil, Ecuador
2016**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL


CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Arellano Carranza Jorge Javier y Chuqui Neira Alexis Santiago, como requerimiento parcial para la obtención del Título de Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional

TUTORA


Ing. Wendy Joffanna Moscoso Meza

DIRECTORA (a) DE LA CARRERA


Lcda. Isabel Pérez Jiménez M.Ed.

Guayaquil, a los 18 días del mes de marzo del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Arellano Carranza Jorge Javier

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación Diseño de un manual de normas BASC aplicadas a la empresa Kamino Express S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2016, previa a la obtención del Título de Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 18 días del mes de marzo del año 2016.

EL AUTOR

(Jorge Javier Arellano Carranza)



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Chuquí Neira Alexis Santiago**

DECLARO QUE:

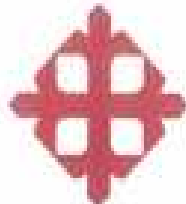
El Trabajo de Titulación **Diseño de un manual de normas BASC aplicadas a la empresa Kamino Express S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2016**, previa a la obtención del **Título de Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 18 días del mes de marzo del año 2016.

EL AUTOR

Alexis Santiago Chuquí Neira



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Arellano Carranza Jorge Javier**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Diseño de un manual de normas BASC aplicadas a la empresa Kamino Express S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2016**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 18 días del mes de marzo del año 2016

EL AUTOR:

Jorge Javier Arellano Carranza



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Chuquí Neira Alexis Santiago**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Diseño de un manual de normas BASC aplicadas a la empresa Kamino Express S.A.** en la ciudad de Guayaquil en el año 2016, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 18 días del mes de marzo del año 2016

EL AUTOR:

Alexis Santiago Chuquí Neira

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi entero agradecimiento a Dios en primer lugar por haberme ayudado en cada momento durante este tiempo. A mis padres por enseñarme desde pequeño los valores necesarios y lo importante que es ser llegar a ser profesional en la vida y en especial a mi hermana por ser ese pilar tan importante en mi vida.

Jorge Arellano Carranza.

AGRADECIMIENTO

Primero que todo quiero agradecer a Dios por permitirme estar presente y por haberme regalado unos padres responsables quienes fueron el pilar para llegar hasta aquí y a mis maestros por su enseñanza diaria.

Alexis Chuqui Neira.

DEDICATORIA

Esta tesis quiero dedicársela a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado la salud y el conocimiento necesario para lograr mis objetivos.

A mis padres por los ejemplos y las conversaciones de motivación que me dieron para alcanzar mis objetivos, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

Jorge Arellano Carranza.

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación está dedicado a Dios y a mis padres que gracias a su esfuerzo, gracias a sus enseñanzas y a sus consejos puedo estar aquí. A mi familia que me brindo apoyo incondicional. Y a mi tutora Wendy Moscoso que nos guio en este proceso.

Alexis Chuqui Neira.

ÍNDICE GENERAL

Introducción

Planteamiento del Problema	2
Objetivo General	2
Objetivos Específicos:.....	2
Definición de Unidades de Observación.	3
Variable Independiente:.....	3
Variable dependiente:.....	3
Justificación de la investigación.	3
Limitaciones del estudio.....	3
Viabilidad o aporte práctico.	4
CAPITULO I	5
1. MARCO TEORICO METODOLOGICO	5
1.1 Definición BASC	5
1.2 Historia BASC: Business Alliance for Secure Commerce	5
1.3 Métodos empíricos de la Investigación Científica.....	7
1.3.1 Entrevista de profundidad.	7
1.4 Tipos de investigación	9
1.5 Diseño.....	9
1.6 Funciones Para El Diseño De Normas.....	12
1.7 Tipos De Normas	13
1.8 Certificación BASC	15
1.8.1 Requisitos	15
1.9 Alcance	16
1.10 Normas y Estándares BASC	16

1.10.1 Normas	16
1.10.1.1 Normas BASC.....	16
1.10.2 Estándares BASC.....	17
CAPITULO II	30
2. Estudio Técnico	30
2.1 Análisis actual de la empresa	30
2.2 Organización interna	30
2.3 Organigrama de la empresa	30
2.4 Funciones de los trabajadores	31
2.4.1 Gerente	31
2.4.2 Contador.....	31
2.4.2 Gerente Administrativo.....	31
2.4.3 Jefe de RRHH	31
2.4.4 Vendedor.....	32
2.4.5 Jefe de Logística	32
2.5 FODA.....	32
2.5.1 Análisis FODA	33
2.6 Diagnostico de la empresa	33
2.6.1 Evaluación de la auditoria	33
2.6.2 Procesos auditados	34
2.7 Hallazgos Definición	35
2.8 Tabla de Hallazgos ejemplo.....	35
2.9 RESUMEN DE HALLAZGOS KAMINO EXPRESS S.A.	37
2.10 ACCIONES CORRECTIVAS.....	40
3.11 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS KAMINO EXPRESS S.A.	48
CAPITULO III	53
3. CREACION DE MANUAL A LA EMPRESA KAMINO EXPRESS.....	53

3.1 OBJETIVO.....	53
3.2 JUSTIFICACION.....	53
3.3 Propuesta	54
3.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	54
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS KAMINO EXPRESS S.A.	55
Estado de pérdidas y ganancias	66
Estado de pérdidas y ganancias (Grafico)	67
CONCLUSION	68
RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA.....	70
GLOSARIO	72
ANEXOS	73
ANEXO1 (MATRIZ)	73
ANEXO 2	80
ANEXO 3	81
ANEXO 4	82
ANEXO 4.1	83
ANEXO 5	84
ANEXO 6	85
ANEXO 7	86
ANEXO 8	87
DOCUMENTO DE CONTROL DE UNIFORME (EVIDENCIA 11)	87
ANEXO 9	88
ANEXO 10	89
ANEXO 11	94
Flujograma de liberación de contenedores	94
ANEXO 12	95

ANEXO 13	96
ANEXO 14	97
ANEXO 15	100
ANEXO 16	101

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo el diseño de un manual de normas BASC (Business Alliance for Secure Commerce) en la ciudad de Guayaquil en el año 2016 aplicado a la empresa Kamino Express S.A. la cual está ubicada en el sector norte de la ciudad.

Se decidió implementar las normas BASC dentro de la empresa Kamino Express con la finalidad de cuidar la mercadería del cliente, durante el transporte y descarga de la misma para evitar manipulación, contaminación, lavado de activos y robo.

Fue necesario realizar una pre-auditoria para determinar que procesos eran realizados correctamente de acuerdo a las exigencias de esta nueva norma y cuales estaban incompletos por falta de registros o documentos, los resultados expuestos por dicha auditoria se resumieron en una tabla de hallazgos y se presentó un plan de acciones correctivas.

Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones que se han recopilado a lo largo del trabajo, las cuales estarán a disposición de los propietarios para su aplicación. Como resultado se realiza el manual de procedimientos de la empresa Kamino Express incorporando las correcciones a los procesos auditados y aquellas actividades que exige la norma y que no estaban consideradas anteriormente. Este manual facilitara a la empresa obtener la certificación BASC.

Palabras claves: BASC, normas y estándares, hallazgos, acción correctiva, procedimientos, inconformidades menores (m), Mayores (M), observaciones (O).

ABSTRACT

The objective of this project is the design of a manual of BASC standards (Business Alliance for Secure Commerce) in the city of Guayaquil in 2016 applied to Kamino Express Company S.A. which it is located in the northern sector of the city.

It was decided to implement the BASC standards in the company Kamino Express with the purpose of taking care of customer merchandise during transport and unloading to avoid manipulation, contamination, money laundering and theft.

It was necessary to conduct a pre-audit to determine what processes were correct according to the requirements of this new standard and which were incomplete due to absence of documents. The results reported by this audit were summarized in a table of findings and presented as a plan of corrective action.

Finally we show conclusions and recommendations that have been collected throughout the project, which will be available to the owners for their application. As a result, the operating procedures manual of the company Kamino Express incorporates corrections to the audited processes and activities that are required by the standard and were not previously considered. This manual will facilitate the company in obtaining the BASC certification.

Key words: BASC, norms and standards, finding, corrective action, Procedures, minor (m), Major (M) non- conformities, observations (O).

RÉSUMÉ

Le travail réalisé vise la conception d'un manuel des normes BASC (Business Alliance for Secure Commerce) dans la ville de Guayaquil en 2016, appliquées à l'entreprise Kamino Express S.A. qui est située dans le secteur nord de la ville.

Il a été décidé de mettre en œuvre les normes de BASC au sein de la société Kamino Express afin de prendre soin des biens des clients pendant le transport et le déchargement de même pour éviter la manipulation, la pollution, le blanchiment d'argent et le vol.

Il était nécessaire de procéder à une pré-vérification pour déterminer quels processus ont été respectueux des exigences de ces nouvelles normes et ceux qui ont été incomplets en raison du manque de documents. Les résultats rapportés par cette vérification ont été résumés dans un tableau des résultats et on les a présentés avec un plan d'action corrective.

Enfin, les conclusions et recommandations qui ont été recueillies au cours du travail sont présentées, et qui seront disponibles pour les propriétaires de l'entreprise Kamino Express S.A pour leur application. En conséquence, on a réalisé le guide des procédures de la société Kamino express en intégrant les corrections apportées aux processus et activités vérifiées qui sont requises par les normes et qui n'avaient pas été considérées précédemment. Ce manuel facilitera le travail de l'entreprise afin d'obtenir le BASC de certification.

Mots-clés: BASC, normes et standards, résultats, des mesures correctives, procédures, non-conformité mineure (m), Senior (M), des observations (O).

INTRODUCCION

La empresa Kamino Express es una sociedad anónima con RUC 0992273372001 que fue fundada por Wilson Fabián Chuqui Chávez en el año 2005 en la ciudad de Guayaquil, ubicada en la ciudadela los ceibos, y brinda servicios de transporte de mercadería por contenedor y carga consolidada desde su salida de los terminales multipropósitos del puerto Guayaquil hasta su bodega de destino. Tiene una nómina de doce personas de los cuales seis pertenecen al área administrativa y seis son choferes profesionales.

En sus inicios Kamino Express solo realizaba actividades de entrega de paquetes a nivel nacional, y debido al surgimiento de nuevas empresas de similares servicios se buscaron alternativas de negocio. Gracias al prestigio alcanzado con sus clientes pudo desarrollar a partir del año 2012 una nueva oferta: el servicio de transporte de mayores volúmenes a nivel nacional, es decir, servicio de transporte de contenedores. Son parte de su portafolio de clientes:

Fisum S.A, importadora de repuestos y accesorios marca Volkswagen.

Husqvarna S.A, importadora de repuestos y accesorios marca motocicletas.

Importaciones Kao S.A, importador de ropa e implementos deportivos.

Neohyundai S.A, importadora de repuestos y accesorios marca Hyundai.

Papelera Nacional S.A, importador de bobinas de papel y cartón.

Quito Motors S.A, importadora de repuestos y accesorios marca FORD.

Desde hace 2 años las estrategias para lograr un crecimiento del 20% anual no han sido alcanzadas, razón por la cual se ha visto en la obligación de analizar nuevas opciones de servicio para aumentar su número de clientes y por ende incrementar el nivel de ingresos.

Como resultado de este análisis se determinó que obtener la certificación Basc (Business Alliance for Secure Commerce) les permitiría acceder a una mayor

cantidad de clientes o en su defecto empresas grandes y medianas que exigen este tipo de certificaciones.

Planteamiento del Problema

Debido a que la empresa no cuenta con la certificación BASC la misma no se encuentra habilitada para ofrecer un servicio con certificados de seguridad a nivel internacional, esto trae como consecuencia no poder acceder a una mayor cantidad de cliente dificultando la posibilidad de incrementar sus niveles de ventas provenientes del servicio que brinda.

Para resolver la situación problemática actual, nos planteamos en nuestra investigación los siguientes objetivos.

Objetivo General

Evaluar si la empresa Kamino Express S.A. podría obtener la certificación BASC, y una vez realizado el diagnostico proponer un plan de acción para mejorar sus procesos y/o procedimientos para cumplir con los requerimientos que la norma exige.

Objetivos Específicos:

1. Diagnóstico del estado actual de la empresa Kamino Express relacionada con las normas BASC en el capítulo Guayaquil en el año 2016.
2. Sistematizar los aspectos teóricos y metodológicos relacionados con diseño, normas BASC, empresa Kamino Express S.A. en la ciudad de Guayaquil.
3. Diseño de un manual de normas BASC aplicadas a la empresa Kamino Express S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2016.

Definición de Unidades de Observación.

Variable Independiente:

Diseño de un Manual de Normas BASC.

Variable dependiente:

Mejora de la gestión de la empresa.

Justificación de la investigación.

Hoy en día muchas empresas se dedican al transporte de mercadería terrestre, pero no todas las empresas han optado por certificarse BASC, debido a lo prolongado que es el proceso, que puede durar entre nueve y doce meses. Por otro lado, la inversión para obtener dicha certificación es aproximadamente de \$8000, tomando en consideración los gastos adicionales en los que se deberá incurrir para realizar los cambios en la infraestructura, modificaciones en el proceso, contratación de personal especializado e inclusión de registros y documentos.

Tener la certificación permite acceder a un segmento de mercado que exige estas normas y estándares al contratar servicios. El no contar con la misma, podría resultar en la pérdida de clientes, ya que empresas como Papelera Nacional solicitan como requerimiento indispensable para homologar a sus proveedores que cuenten con la certificación de la norma.

Al asegurar sus procesos en el traslado de mercadería Kamino Express S.A. demostrará mayor eficacia al reducir el margen de inseguridad, y de esta forma brindará un servicio de mayor confianza que le permita consolidar una relación cliente-empresa.

Limitaciones del estudio.

La intención de realizar el diseño de un manual de procedimientos que pueda usar la empresa Kamino Express S.A para lograr la certificación de normas

BASC, y de esta forma estar habilitada para acceder a procesos de homologación de proveedores en empresas de mayor prestigio que demandan una mayor seguridad en el traslado de su mercadería. La finalidad del proyecto consiste en entregar dicho manual a la empresa para que en un futuro a mediano plazo la implementación sea ejecutada, debido a que no se cuenta con el tiempo suficiente para efectuarla.

Viabilidad o aporte práctico.

El manual propuesto es resultado de una evaluación previa que permitirá conocer las deficiencias en los procedimientos y procesos de Kamino Express para corregirlas y mejorar la gestión e incrementar la seguridad de la empresa de transporte en la ciudad de Guayaquil. Además generará beneficios como el crecimiento de su cartera de clientes y la recuperación de la inversión.

CAPITULO I

1. MARCO TEORICO METODOLOGICO

1.1 Definición BASC

Es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales. Está constituida como una organización sin ánimo de lucro, con la denominación “World BASC Organization” bajo las leyes del estado de Delaware, Estados Unidos de América.

(<http://www.wbasco.org/>, 2013)

1.2 Historia BASC: Business Alliance for Secure Commerce

BASC fue creado en 1996, inicialmente como una alianza anti-contrabando, y hoy día ha ampliado su visión y dimensión hacia una alianza empresarial para el Comercio seguro, con la misión de facilitar y agilizar el comercio internacional mediante el establecimiento y administración de estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la cadena logística, en asociación con gobiernos, autoridades y empresas a nivel mundial.

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

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

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

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

La creación de BASC se remonta a 1996 cuando una empresa Norteamericana decidió presentar la propuesta ante el Comisionado del Servicio de Aduana de los Estados Unidos en San Diego, California, con el propósito de implementar mecanismos y procedimientos que ayudaran a evitar ser utilizados por organizaciones ilícitas para el transporte de narcóticos, y buscar poner fin a una larga lista de experiencias con robos y cargamentos contaminados de empresas de todos los sectores, y como una forma de complementar y fortalecer los programas Carrier Initiative Program CIP y Land Border Initiative Program LBCIP, tomando la iniciativa de cambiar la mentalidad hacia la implementación de medidas preventivas más que represivas, en lo que concierne a las empresas productoras.

(<http://www.wbasco.org/>, 2013)

Las empresas que se encuentren interesadas en ser admitidas por BASC como asociadas, deciden en cual capítulo solicitar su afiliación. Para solicitar en una ciudad determinada, la empresa deberá tener ya sea su principal, una sucursal, o algún proceso operativo que pueda ser evaluado por el capítulo.

En caso que no exista capítulo BASC en el país, la empresa podrá solicitar la certificación a través de World BASC Organization.

(<http://www.wbasco.org/>, 2013)

Para poder llevar a cabo este estudio es necesario conocer los diferentes métodos de investigación y tipos de diseño; de esta manera podremos tomar una decisión del método que será llevado a cabo para la realización de esta tesis.

1.3 Métodos empíricos de la Investigación Científica

Los métodos de investigación empírica con lleva toda una serie de procedimientos prácticos con el objeto y los medios de investigación que permiten revelar las características fundamentales y relaciones esenciales del objeto; que son accesibles a la contemplación sensorial.

Los métodos de investigación empírica, representan un nivel en el proceso de investigación cuyo contenido procede fundamentalmente de la experiencia, el cual es sometido a cierta elaboración racional y expresado en un lenguaje determinado.

(Jesús Ferrer, 2010)

1.3.1 Entrevista de profundidad.

Entrevista DIRIGIDA al presidente de la empresa Kamino Express S.A.

La siguiente entrevista tiene como objetivo conocer las expectativas de la empresa, ya que la certificación BASC está siendo de suma importancia al momento de que un cliente desee cotizar ya que esta aporta mayor seguridad en el traslado y en los procesos.

1. ¿Que lo hizo saltar a la idea de querer certificar BASC a la empresa Kamino Express?

Debido a que un potencial cliente que tenemos, que solicito la adquisición de la misma o el cierre de negocios con dicha empresa.

2. ¿Piensa usted es importante que la empresa sea certificada por BASC?

Sí, porque es una certificación que tiene como objetivo cumplir con normas y estándares que ayudaran a la seguridad tanto de la

mercadería como la seguridad del transporte desde que sale del Puerto hasta que llega a su destino.

3. ¿Considera Ud. que toda su fuerza laboral se regirá a estas nuevas normas y estándares?

Los conozco muy bien, es un buen cuerpo de trabajo que tengo y si se regirían a dichas normas y estándares, ya que si tenemos mayores ingresos ellos tendrán sus bonificaciones de acuerdo a su desempeño y eso será parte de una motivación al personal.

4. ¿Por qué cree que su portafolio de clientes incrementaría con estas normas y estándares?

Bueno, se trata también de mantener a los clientes que tenemos por el momento, pero también queremos capturar la atención de clientes que requieran nuestros servicios, ya que se llamara la atención debido a estar certificados.

5. ¿Cómo capacitara a su personal para que esté al tanto de esta nueva normativa?

Junto con la presidenta de RRHH teneos planteadas varias sesiones para capacitar a nuestro equipo laboral, una o dos horas antes de que culmine su jornada laboral.

6. ¿Qué falencias encuentra Ud. en su empresa?

Existen procedimientos que no se cumplen y otros que son cumplidos de forma incompleta, además de eso, pudimos evidenciar que existen normas y estándares que no están siendo llevadas a cabo debido a que no se encuentran publicadas y no se hace firmar un registro de que el personal está al tanto de las mismas.

7. ¿Que sugiere hacer para que dichas normas y estándares sean cumplidas?

Es necesario tomar acciones que obliguen al personal a cumplir dichas políticas, pero por otro lado debemos tener en cuenta que no solo se trata de ellos, sino de nosotros también por no haberlas publicado.

1.4 Tipos de investigación

- Investigación descriptiva.- reseña las características de un fenómeno existente. Los censos nacionales son investigaciones descriptivas, lo mismo que cualquier encuesta que evalúe la situación actual de cualquier aspecto, desde el número de grifos en las casas hasta el número de adultos de más de 60 años que tienen nietos.
- Investigación experimental.- Es aquella en la que los participantes se asignan a grupos con base en algún criterio determinado que suele llamarse variable de tratamiento. La única forma de establecer una verdadera relación de causa y efecto en cualquier estudio es aislar y eliminar todos los factores que podrían ser la causa de un resultado en particular y probar tan solo los que se quieren medir directamente

(Salkind, 1999)

Los métodos empleados fueron la Investigación descriptiva y experimental, puesto que se describió un escenario de actuación para el diagnóstico, y una vez recopilada la información pertinente para este estudio se diseñara el manual BASC en la empresa Kamino Express S.A.

Como método empírico se desarrolló una entrevista la misma está dirigida a identificar los problemas centrales de la investigación. Dicha entrevista fue dirigida al presidente de la empresa.

1.5 Diseño

En sentido amplio y forzando al extremo el significado de las palabras, hay quienes llevados por su prurito profesional consideran que todos los hombres son diseñadores si se entiende por diseño “todo esfuerzo consciente para establecer un orden significativo”, y en sentido semejante se afirma también que el hombre siempre ha diseñado si bien a lo largo de la historia ha cambiado la manera en que lo hace. La disciplina creativa que hoy llamamos diseño surge a consecuencia de las nuevas circunstancias que la Revolución

Industrial impone al proceso creativo y obliga a diferenciarlo de la simple producción. La metodología del diseño, abarca un ámbito extenso, un conjunto de disciplinas en las que lo fundamental es la concepción y el desarrollo de proyectos que permitan prever como tendrán que ser las cosas e idear los instrumentos adecuados a los objetivos preestablecidos, en consecuencia, la metodología del diseño integra conjuntos de indicaciones y prescripciones para la solución de los problemas derivados del diseño, ella determina la secuencia más adecuada de acciones, su contenido y los procedimientos específicos

Según coinciden distintos teóricos se pueden distinguir con claridad cuatro constantes metodológicas del diseño:

1. Información e investigación: Consistente en el acopio y ordenamiento del material relativo al caso o problema particular.
2. Análisis: Descomposición del sistema contextual en demandas, requerimientos o condicionantes.
3. Síntesis: Consistente en la propuesta de criterios válidos para la mayor parte de demandas y que el conjunto se manifieste en un todo estructurado y coherente llamado respuesta formal del problema.
4. Evaluación: Concerniente en la sustentación de la respuesta formal a la contrastación con la realidad.

A estos podemos agregar la formulación de alternativas y la definición del proyecto. (Vilchis, 2002)

El diseño de una norma consiste en describir en un documento las habilidades, conocimientos y actitudes que deberán ser demostrados en el desempeño de una función productiva, con fines de certificación de una competencia. Se realiza para normalizar las funciones principales de una empresa o las que sean críticas para el proceso productivo, y con el objeto de gestionar los recursos de una manera más efectiva y a menor costo, dar reconocimiento a los trabajadores y derivar mejores cursos de formación mediante la detección de necesidades de capacitación con la norma como referente. Es el patrón con el cual, se evalúa, se certifica y se orienta a la persona para su superación profesional.

A partir del análisis de las funciones de la empresa se elabora un mapa funcional, de ahí se determinan las que se normalizaran de acuerdo a un método y se estructura la norma; esta, obedece a un formato común para todas las normas y entre sus principales componentes incluye evidencias directas, de producto, de conocimiento y de actitudes, campos de aplicación y lineamientos para su evaluación.

La función del diseño de normas puede llevarse a cabo en las empresas para contribuir con sus sistemas de calidad, cuando son normas de empresa para efectos de formar o capacitar profesionalmente con base en competencias laborales.

En las empresas, se realiza como el primer paso para introducir el modelo de competencias laborales normalizadas en el sector productivo y, como un elemento más de calidad en la formación profesional del capital humano de una empresa.

El diseño de una norma se puede auxiliar de cualquier documento normativo de la empresa; organigramas, manuales de organización, descripciones de puestos, manuales de procedimientos y procesos, manuales de capacitación, sistemas de calidad y programas y reglamentos de protección civil, seguridad y ambientales.

En el caso de empresas que deciden definir sus propias normas de competencia laboral, generalmente, requieren de un asesor externo que puede ser uno del medio oficial o bien puede ser un consultor externo que profesionalmente se dedica a esta labor. Para este tipo de trabajo se recomienda la conformación de los grupos expertos, surgidos principalmente del seno de la misma empresa. Es conveniente que las empresas que desean incorporar el desarrollo de competencias laborales, formen a una o dos personas en los aspectos metodológicos del diseño de normas, de evaluación de competencias, de diseño de instrumentos de evaluación y de diseño de cursos basados en normas de competencia laboral para las funciones productivas que sean de su interés. (Chávez, 2002)

1.6 Funciones Para El Diseño De Normas.

El diseño de una norma tiene cuatro funciones principales: constituir un grupo experto, determinar las funciones productivas a normalizar, redactar los componentes que constituyen la norma de la función a normalizar y estructurar la norma de competencia laboral.

1. Constituir un grupo experto, incluye:

- Determinar el número y las características de los participantes en función del tamaño de la empresa
- Instruir al grupo experto acerca de sus funciones, métodos y productos esperados.
- Conducir los trabajos del grupo experto
- Obtener y ordenar la información proporcionada por el grupo experto.

2. Analizar las funciones productivas a normalizar, consiste en:

- Determinar el alcance de la norma de acuerdo a los intereses de la empresa
- Determinar el nivel de competencia de la función
- Describir la naturaleza de la función productiva que se normalizara
- Describir el producto o servicio que se proporciona y su uso esperado
- Describir el diagrama de proceso de producción en forma detallada.
- Identificar las competencias laborales de acuerdo al proceso productivo
- Analizar las funciones productivas de la empresa desde su propósito principal hasta las funciones en su último nivel de desagregación.
- Elaborar el mapa funcional de acuerdo el análisis funcional correspondiente hasta el último nivel de desagregación.
- Determinar la funciones productivas a normalizar de acuerdo al método para determinar desempeños críticos
- Elaborar el mapa funcional de desempeños críticos.

3. Redactar los componentes que constituyen la norma, incluye:

- Redactar los criterios de desempeño de acuerdo a la estructura semántica y a las recomendaciones correspondientes.

- Redactar los campos de aplicación de acuerdo a las recomendaciones de redacción correspondientes.
- Determinar las evidencias directas que requiere la función productiva para cada elemento
- Determinar las evidencias de producto que requiere la función productiva para cada elemento
- Determinar las evidencias de conocimiento que requiere la función productiva para cada elemento
- Determinar los lineamientos de evaluación para cada elemento
- Determinar la matriz de evidencias del elemento

4. Estructurar la norma, consiste en:

- Codificar la unidad de competencia laboral y los elementos correspondientes, de acuerdo al sistema general de codificación
- Establecer los propósitos definitivos de la unidad y los elementos correspondientes.
- Establecer el periodo en que deberá revisarse la norma
- Redactar la justificación del nivel de competencia
- Obtener la validación de la norma por parte del grupo experto.
- Obtener la validación de la norma por parte del grupo directivo.

(Chávez, 2002)

La constante metodológica aplicada en el diseño fue la Información e investigación, que consiste en el acopio y ordenamiento del material relativo al caso o problema particular.

1.7 Tipos De Normas

Para desarrollar el manual BASC será tomado en cuenta los diferentes tipos de norma según estableció el autor Cortes, 2007:

CRITERIOS DE CLASIFICACION	TIPOS DE NORMAS
POR SU PROMULGACION	<p>OFICIALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley de prevención de riesgos laborales y reglamento que la desarrollan • Reglamentos de: Aparatos elevadores, recipientes a presión, etc. • Reglamento de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas, etc. <p>INTERNAS O DE EMPRESA</p>
POR SU ACTUACION	<ul style="list-style-type: none"> • PERSONAL (Equipos de protección individual) • COLECTIVA (Orden y limpieza, protección contra incendios, carga y descarga, etc.)
POR EL TIPO DE INSTALACIONES	Instalaciones Eléctricas, soldadura, aire comprimido, elementos de maniobra, contra incendios, etc.
POR SU ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> • NACIONALES • INTERNACIONALES
POR SU OBLIGATORIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> • NORMAS OBLIGATORIAS • NORMAS VOLUNTARIAS • NORMAS DE EMERGENCIA

(Cortes, 2007)

Se concluye que los criterios ya mencionados anteriormente se ajustan y describen en su totalidad al presente estudio, ya que su finalidad tiene de por

medio analizar las variables para el diseño del manual BASC en la empresa Kamino Express.

A continuación entraremos en detalle en lo que respecta a BASC.

1.8 Certificación BASC

Para poder certificar BASC a la empresa Kamino Express S.A. se requiere que se cumplan normas y estándares que se encuentran en el manual de WBO (World Basc Organization) V4-2012.

Es fundamental que se tenga clara la definición en lo que se refiere a norma y estándar.

1.8.1 Requisitos

- Ser persona jurídica o natural que participe activamente en la logística, mantener actividades productivas de comercio exterior o conexas al comercio exterior, de prestación de servicios.

- Tener antecedentes comerciales y legales en su país de origen como en el exterior, que acrediten la honestidad y rectitud personal y comercial de las personas naturales y jurídicas; así mismo no tener ningún antecedente criminal en su país de origen o en el exterior, o en ningún caso ser considerado por autoridad nacional o extranjera como persona sospechosa o de dudosa reputación legal o criminal.

Deberá presentar a la Junta Directiva del capítulo de su región, la solicitud de Admisión y los documentos legales exigidos por el mismo. De acuerdo al análisis documental la junta o comisión respectiva decide la continuación o no del proceso de afiliación. En caso que la solicitud sea aprobada se coordinará la realización de una auditoria de seguridad en donde se verifican los estándares mínimos exigidos por el BASC.

1.9 Alcance

Esta norma establece requisitos y da información sobre:

El desarrollo de sistemas de Gestión en Control y Seguridad en el Comercio Internacional; Los lazos con otras normas sobre sistemas de administración.

La norma está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todos los tamaños, independientemente de la naturaleza de sus actividades. Está previsto que su aplicación sea proporcional a las circunstancias y necesidades de cada organización particular.

(<http://www.wbasco.org/>, 2013)

1.10 Normas y Estándares BASC

1.10.1 Normas

La norma es una descripción de cómo una actividad o conjunto de actividades han de llevarse a cabo del modo que pueda esperarse la excelencia de su resultado (Muñoz, 1999).

Se puede argumentar que las normas BASC son una descripción que aplican para todas las empresas en general sin tomar en cuenta su actividad.

1.10.1.1 Normas BASC

Requisitos del Sistema de Gestión en Control en Seguridad SGCS

1. Generalidades: Enfoque en procesos
2. Política de Control y Seguridad: Documentada, comunicada y publicada orientada a la prevención de actividades ilícitas
3. Planeación: Objetivos, Gestión del Riesgo, Requisitos Legales y Previsiones
4. Implementación y Operación: Representante de la Alta dirección con el nivel de autoridad y responsabilidad para asegurar que el SGCS se implemente, mantenga y mejore continuamente.

- Entrenamiento
- Capacitación
- Comunicación
- Documentación

5. Auditorias, Seguimiento y Medición:

6. Mejoramiento Continuo

(Fonsec, 2013)

1.10.2 Estándares BASC

Los estándares BASC se ven aplicados de acuerdo a la actividad que realiza la empresa.

A continuación se detallan los 8 tipos de estándares que hay que cumplir

1. Requisitos de asociados de negocio

Deben existir procedimientos documentados y verificables para la selección de sus asociados de negocio (clientes/proveedores)

1.1 Procedimientos de Seguridad

1.1.1 Para aquellos Asociados de Negocio certificados BASC el exportador debe mantener la documentación que permita verificar la validez del certificado.

1.1.2 Para aquellos Asociados de Negocio que no estén certificados por BASC, el exportador debe establecer por escrito, el cumplimiento de criterios mínimos de seguridad BASC. El Asociado de Negocio debe completar un cuestionario de seguridad proporcionado por el Exportador

1.1.3 Debe verificar los procedimientos de seguridad que ha implementado el Asociado de Negocio no BASC, basado en un proceso documentado de gestión de riesgos.

1.1.4 Debería establecer criterios de verificación para el ingreso de nuevos socios (accionistas)

1.2 Punto de Origen

1.2.1 Deben asegurarse que los Asociados de Negocio desarrollen procesos y procedimientos de seguridad compatibles con los Estándares BASC, para mantener la integridad de la carga desde el punto de origen

1.2.2 Debería realizar verificaciones periódicas de los procesos e instalaciones de los Asociados de Negocio basado en un proceso de gestión del riesgo y estos deberían mantener las normas de seguridad requeridas por el exportador.

1.3 Participación/Certificación en un programa de seguridad de la cadena de suministro administrado por una autoridad extranjera

1.3.1 Si un Asociados de Negocio participa o participara en un programa de seguridad reconocido internacionalmente, debe informar de esta condición al exportador.

1.4 Procedimientos de Seguridad durante el transporte

1.4.1 Debe verificar que el transportista contratado, así como otras terceras partes involucradas cumplan con el acuerdo de seguridad establecido. En caso que ellos subcontraten los servicios, deben asegurarse que cumplan con los mismos requisitos de seguridad tal como se indica en los requisitos para Asociados de Negocio

1.4.2 El exportador, como responsable de cargar los contenedores y furgones, debe trabajar con el transportista, para verificar que se aplican procedimientos y controles de seguridad eficaces en el punto de llenado del contenedor o furgón

1.5 Otros criterios internos para la selección

1.5.1 Luego de haber efectuado una evaluación de riesgos, el exportador debería verificar en sus Asociados de Negocio, solidez financiera, existencia legal, capacidad de cumplimiento de requisitos contractuales y capacidad para identificar y solucionar deficiencias de seguridad

1.6 Prevención del Lavado de Activos y financiación del terrorismo

1.6.1 La organización debe aplicar en su proceso de selección y de evaluación de Asociados de Negocio. Criterios de prevención contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo así:

- Conocimiento de sus Asociados de Negocio, (identidad y legalidad de la empresa y sus socios)
- Monitoreo de sus operaciones (actividad económica, origen de sus ingresos características de sus operaciones)
- Reporte oportuno a las autoridades competentes cuando identifique operaciones sospechosas.
- Para la identificación de operaciones sospechosas, se deben contemplar como mínimo los siguientes factores en función del riesgo (señales de alerta):
 - a) Origen y destino de la operación de comercio internacional,
 - b) Frecuencia de las operaciones
 - c) Valor y tipo de mercancías
 - d) Modalidad de la operación de transporte
 - e) Pago en efectivo por la prestación de servicios
 - f) Inconsistencias en la información proporcionada por el Asociados de Negocio

2. Seguridad del contenedor y de la carga

2.0.1 Debe mantener la integridad de los contenedores y la carga para protegerlos contra la introducción de los materiales y personas no autorizados

2.0.2 Debe tener procedimientos documentados en el punto de llenado para sellar correctamente y mantener la integridad de los contenedores y furgones

2.0.3 Deben diseñar procedimientos para considerar el riesgo en aquellas áreas geográficas donde las evaluaciones de riesgo justifican inspeccionar los contenedores o furgones para detectar personas escondidas o contrabando.

2.1 Inspección del Contenedor

2.1.1 Debe establecer, documentar y mantener procedimientos para verificar la integridad física de la estructura del contenedor antes del llenado, esto incluye la confiabilidad de los mecanismos de cerradura de las puertas.

2.1.2 Debe cumplir un procedimiento de inspección para todos los contenedores que vayan a ser cargados, se recomienda la inspección de los siete (07) puntos:

- Pared delantera
- Lado izquierdo
- Lado derecho
- Piso
- Techo interior/exterior
- Puertas interiores/exteriores
- Exterior/sección inferior

2.2 Inspección del furgón o plataforma

2.2.1 Debe establecer, documentar, implementar y mantener procedimientos para verificar la integridad física de la estructura del furgón antes del llenado, incluso la confiabilidad de los mecanismos de cerradura de las puertas. Se recomienda la inspección de diez (10) puntos (7+3) para todos los furgones:

- Área de la quinta rueda, inspeccionar el compartimiento natural y placa del patín.
- Pata mecánica
- Pata inferior

2.3 Sellos de contenedores

2.3.1 Debe instalar un sello de alta seguridad a todos los contenedores cargados con destino a la exportación. Todos los sellos deben cumplir o exceder la norma ISO 17712 actual para sellos de alta seguridad

2.3.2 Deben establecer procedimientos escritos que especifiquen como se controlaran y aplicaran los sellos a los contenedores cargados.

2.3.3 Debe tener procedimientos para reconocer y reportar a las autoridades aduaneras o la autoridad pertinente, cuando los sellos o contenedores han sido comprometidos.

2.3.4 Deben manejar los sellos solo los empleados designados con el fin de mantener la integridad de los mismos

2.3.5 Debe establecer procedimientos documentados para el registro, control, inventario y colocación de sellos

2.4 Almacenaje de Contenedores y Remolques (camión)

2.4.1 Debe mantenerse en un área segura los contenedores y remolques, para impedir el acceso o manipulación no autorizados

2.4.2 Debe establecer procedimientos documentados y verificables para neutralizar y denunciar la entrada no autorizada a los contenedores o furgones o a las áreas de almacenaje de estos

3. Controles de acceso físico

3.0.1 Los controles de acceso impiden la entrada no autorizada a las instalaciones, mantienen control de los empleados y visitantes, y protegen los bienes de la organización. Los puntos de acceso deben incluir la identificación de todos los empleados, visitantes y proveedores en todos los puntos de entrada.

3.1 Empleados

3.1.1 Debe existir un sistema de identificación de empleados con el objetivo de controlar el acceso

3.1.2 Deberían tener acceso solo a aquellas áreas donde desempeñan sus funciones.

3.1.3 Debe establecer, documentar y mantener procedimientos para la entrega, devolución y cambio de dispositivos de acceso (por ejemplo, identificación de empleados, llaves y tarjetas de proximidad, etc.)

3.2 Visitantes

3.2.1 Deben presentar una identificación vigente con la fotografía al momento de ingresar a la instalación

3.2.2 Deberían ser escoltados durante su permanencia en la organización

3.2.3 Deben exhibir en un lugar visible su identificación temporal

3.2.4 Debe existir procedimientos para controlar la entrega, devolución y cambio de carnes de identificación de los visitantes

3.3 Identificación de personal de entregas y correos

3.3.1 Todos los vendedores, proveedores y contratistas deben presentar una identificación vigente con fotografía, con fines de registrar su ingreso

3.3.2 Debería ser examinado periódicamente todo correo y paquetes recibidos, antes de ser distribuidos

3.4 Procedimientos de identificación y retiro de personas no autorizadas

3.4.1 Debe establecer, documentar y mantener procedimientos para identificar y dirigirse a personas no autorizadas o no identificadas

4. Seguridad del personal

4.1 Verificación preliminar al empleo

4.1.1 Deben existir procedimientos documentados para evaluar a los candidatos con posibilidades de empleo.

4.1.2 Deben existir procedimientos para verificar la información y referencias laborales indicadas en la solicitud de empleo

4.2 Verificación e investigación de antecedentes

4.2.1 Debe verificar e investigar los antecedentes personales de los candidatos con posibilidades de empleo

4.2.2 Debe realizar inspecciones periódicas conforme la criticidad del cargo que ocupe el trabajador

- 4.2.3 Debe realizarse y mantenerse actualizados, registros de afiliación a instituciones de seguridad social y demás registros legales de orden laboral
- 4.2.4 Debe realizarse pruebas al personal de áreas críticas, para detectar consumo de drogas ilícitas y alcohol, antes de la contratación, cuando haya sospechas justificables y aleatoriamente en un periodo máximo de dos años
- 4.2.5 Debe contar con un programa de concientización sobre adicciones al alcohol, drogas, juego, entre otros, que incluya avisos visibles y material de lectura. Deben actualizarse los datos básicos de los trabajadores, mínimo una vez al año.
- 4.2.6 Debe realizarse una visita al domicilio del personal que ocupara las posiciones críticas o que afecta a la seguridad, antes de que ocupe el cargo y actualizarla cada dos años
- 4.2.7 Debe disponer de un archivo fotográfico actualizado del personal e incluir un registro de huellas dactilares y firma.

4.3 Procedimientos de terminación de personal

- 4.3.1 Debe establecer procedimientos documentados para retirar la identificación y eliminar el permiso de acceso a las instalaciones y sistemas para los empleados desvinculados de la organización
- 4.3.2 Debe controlar el suministro (entrega y devolución) de uniformes de trabajo de la organización

5. Procedimientos de seguridad

- 5.0.1 Debe contar con procedimientos documentados que establezcan las medidas de seguridad para asegurar la integridad de los procesos relevantes al transporte, manejo y almacenaje de la carga en la cadena de suministro.

5.1 Procedimientos para la documentación e información

5.1.1 Debe establecerse procedimientos para garantizar que toda la información y documentación utilizada en el despacho de mercancías y carga, sea legible, completa, exacta y protegida contra las modificaciones, pérdidas o introducción de información errónea.

5.1.2 El control de la documentación y la información en los equipos de cómputo, debe incluir protección contra el acceso no autorizado

5.2 Procedimientos para asegurar manifiestos oportunos y exactos

5.2.1 Debe contar con procedimientos para asegurar que la información recibida de los Asociados de Negocio en cuanto a la integridad de la carga, sea reportada en forma exacta y oportuna.

5.3 Recepción y despacho de carga

5.3.1 Debe describirse con exactitud la carga contra la información del manifiesto

5.3.2 Debe describirse con exactitud, indicando cantidad, peso, etiquetas, marcas, frente a los documentos de la carga

5.3.3 Debe compararse las órdenes de compra o de entrega frente a la carga.

5.3.4 Debe identificarse positivamente a los conductores o choferes antes de que reciban o entreguen la carga

5.3.5 Debe establecerse un procedimiento para la trazabilidad oportuna de la carga

5.4 Discrepancias en la carga

5.4.1 Deben investigarse y solucionarse todos los faltantes o sobrantes y otras discrepancias o anomalías

5.4.2 Deben notificar oportunamente a aduanas y a otras autoridades apropiadas si se detectan anomalías o actividades ilegales o sospechosas

5.5 Control de materias primas y material de empaque

5.5.1 Debería observar diferencias el material de empaque de exportación al del producto nacional

5.5.2 Debe ser controlado y revisado el material de empaque y embalaje antes de su uso

5.5.3 Debe establecer, documentar y disponer de procedimientos para su manejo y control.

5.5.4 Deben estar controladas las sustancias precursoras para la fabricación de los productos conforme a las regulaciones legales.

6. Seguridad Física

6.1.0 Las instalaciones de manejo y almacenaje de carga deben tener barreras físicas y elementos de disuasión para resguardar contra el acceso no autorizado. El exportador debe incorporar los siguientes criterios de seguridad física del SGCS BASC en todas sus cadenas de suministro, según corresponda.

6.1 Seguridad del Perímetro

6.1.1 Debería implementar una cerca perimétrica en las áreas de manejo y almacenamiento de carga

6.1.2 Debería utilizar cercas o barreras interiores para segregar la carga doméstica, internacional, de alto valor y peligrosa

6.1.3 Deben ser inspeccionadas todas las cercas para verificar su integridad e identificar daños.

6.2 Puertas y Casetas

6.2.1 Deben ser controladas, monitoreadas y supervisadas las puertas de entrada y salida de vehículos y de personal,

6.2.2 Debe mantenerse al mínimo necesario la cantidad de puertas

6.3 Estacionamiento de vehículos

6.3.1 Deberían estar alejadas de las áreas de manejo y almacenaje de carga o de áreas adyacentes a estas, las áreas de estacionamiento de los vehículos privados (empleados, visitantes, proveedores, y contratista)

6.4 Estructura de los edificios

6.4.1 Las instalaciones deben construirse con materiales que resistan la entrada forzada o ilegal

6.4.2 Debe realizar inspecciones y reparaciones periódicas para mantener la integridad de las mismas.

6.5 Control de cerraduras y llaves

6.5.1 Todas las ventanas, puertas y cercas interiores y exteriores deben contar con mecanismos de cierre y estar controladas.

6.5.2 La Gerencia o el responsable de seguridad debe mantener un control sobre las cerraduras y llaves entregadas

6.6 Iluminación

6.6.1 Debe existir una adecuada iluminación dentro y fuera de la instalación, incluso en las siguientes áreas:

- Entradas y salidas
- Áreas de manejo
- Almacenaje de carga
- Barreras perimetrales
- Áreas de estacionamientos

6.7 Sistemas de alarmas y videocámaras de vigilancia

6.7.1 El uso de elementos de seguridad electrónica debe estar considerado en su evaluación de riesgos

6.7.2 Debería utilizar sistemas de alarmas y cámaras de vigilancia para supervisar y monitorear las instalaciones y prevenir el acceso no autorizado a las áreas de manejo y almacenaje de carga.

6.8 Sistema de Seguridad

6.8.1 Debe disponerse de un plano con la ubicación de las áreas sensibles de la instalación

6.8.2 Deben estar controladas y separadas las áreas de lockers de empleados de las áreas de almacenamiento y operación de carga

6.8.3 Debe tener un servicio de seguridad competente, propio o contratado

6.8.4 Debe disponer de sistemas adecuados que permitan la comunicación oportuna con los supervisores y encargados de seguridad y con las autoridades nacionales y extranjeras

6.8.5 Debe garantizar una acción de respuestas oportuna y disponible por parte del personal de seguridad durante veinticuatro (24) horas al día.

6.8.6 Debe establecer procedimientos documentados y dispositivos de alerta, acción y evacuación en caso de amenaza o falla en las medidas de protección.

7. Seguridad en las tecnologías de información

7.1 Protección con contraseña

7.1.1 Para los sistemas automatizados deben asignar cuentas individuales que exijan un cambio periódico de la contraseña

7.1.2 Deben establecer políticas, procedimientos y normas de tecnología de información utilizadas en la empresa, las cuales deben darse a conocer mediante capacitación.

7.2 Responsabilidad

7.2.1 Se debe establecer un sistema para identificar el abuso de los sistemas informáticos a fin de detectar accesos no autorizados, manipulación indebida o la alteración de los datos del negocio.

7.2.2 Todos los infractores del sistema de seguridad de tecnologías de la información deben estar sujetos a apropiadas medidas disciplinarias

8. Entrenamiento de seguridad y concienciación sobre amenazas

8.1 Capacitación

8.1.1 Debe contar con un programa de capacitación a fin de que todo el personal sepa reconocer y reportar amenazas y vulnerabilidades sobre actividades ilícitas, tales como actos de terrorismo y contrabando, en toda la cadena de suministro.

8.1.2 Los empleados deben ser conscientes de los procedimientos que la organización ha puesto en marcha para considerar una situación y como reportarla.

8.1.3 Se debe brindar capacitación adicional a los empleados que laboran en las áreas de envíos y recibos y se debería de carga, así como a aquellos que reciben y abren la correspondencia

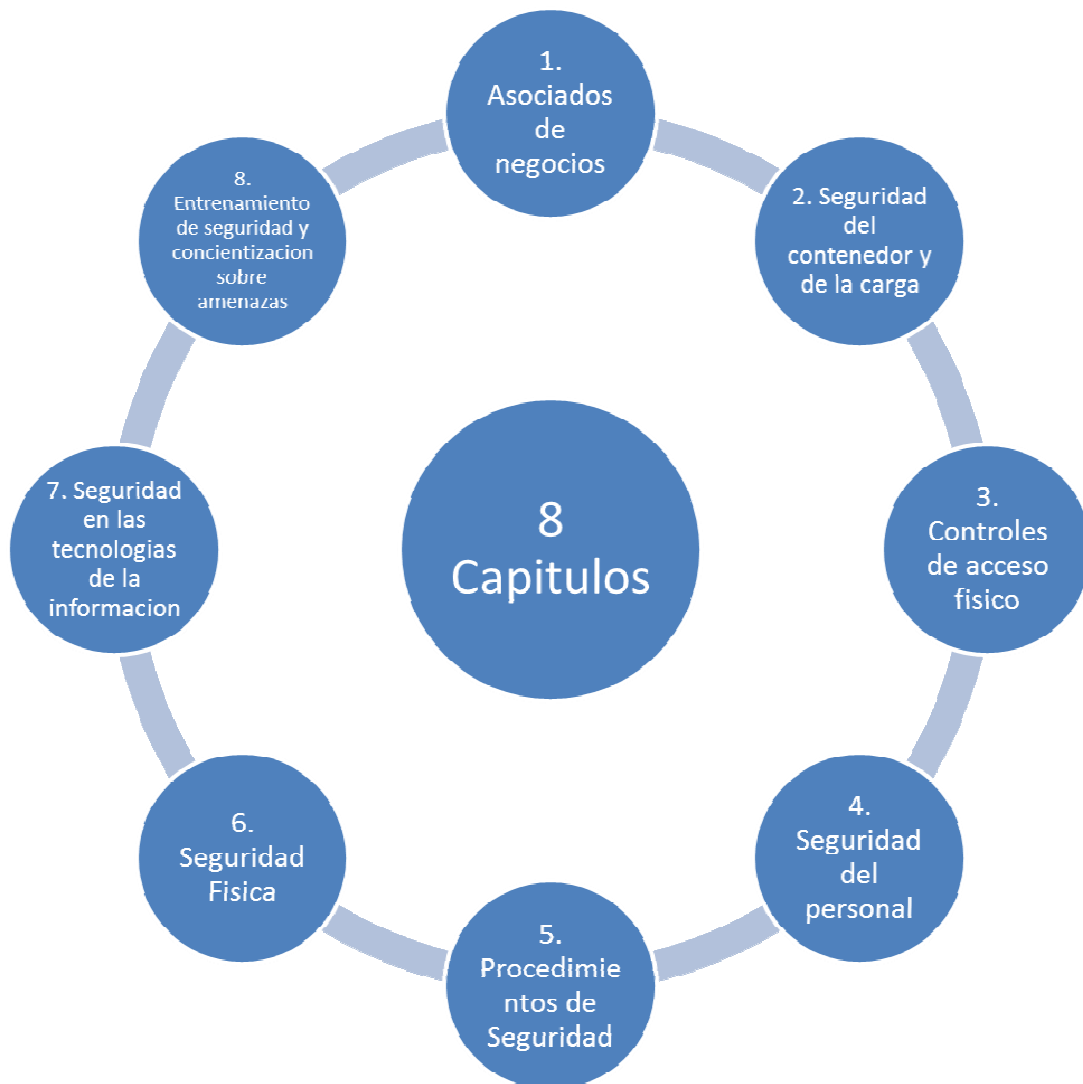
8.1.4 Para implementar SGCS BASC, el personal que labora en labora en la organización debe estar capacitado, a fin de permitir que las personas adquieran habilidades para el control y seguridad de los procesos.

8.2 Entrenamiento para los empleados sobre seguridad de la cadena de suministro

8.2.1 Se debe ofrecer capacitación específica a los empleados para mantener la integridad de la carga, reconocer conspiraciones internas y protección de los controles de acceso.

8.2.2 Estos programas deberían ofrecer incentivos por la participación activa de los empleados

(World Basc Organization, 2012)



(Corporación BASC Guayaquil, Curso de formación de Auditores Internos BASC V4, 2012)

Esta investigación va a ser de vital importancia para el cumplimiento del segundo objetivo que comprende la sistematización de los aspectos teóricos y metodológicos y el tercer objetivo donde se pone en práctica el diseño del manual.

CAPITULO II

2. Estudio Técnico

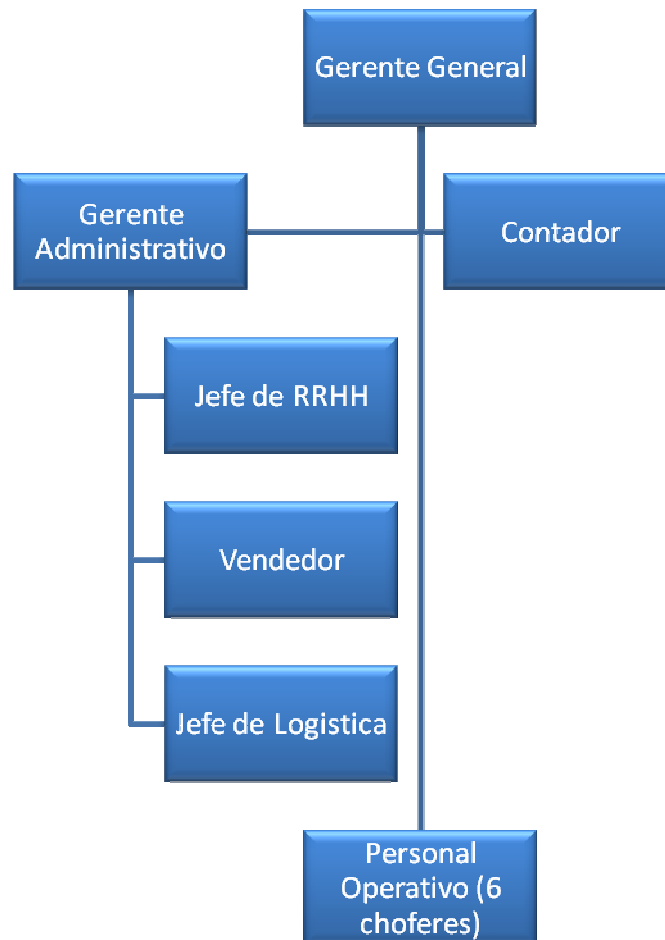
2.1 Análisis actual de la empresa.

Kamino Express S.A. es una empresa de transporte que se encarga de la distribución de mercadería para clientes que se dedican a la importación de repuestos para vehículos, implementos deportivos y bobinas de papel o cartón.

2.2 Organización interna

Kamino Express opera con una estructura interna organizacional que se rige según sus políticas y procesos para realizar sus actividades diarias en base a sus necesidades.

2.3 Organigrama de la empresa



2.4 Funciones de los trabajadores

Cada uno de los integrantes de Kamino Express cuenta con diferentes responsabilidades que serán detalladas a continuación:

2.4.1 Gerente

Control de cuentas bancarias.

Confirmación de pedidos a clientes.

2.4.2 Contador

Elaborar los estados financieros.

Revisar el manejo del sistema contable.

Pago de impuestos.

Obtención de permisos para el correcto funcionamiento del negocio.

2.4.2 Gerente Administrativo

Supervisa las actividades realizadas por las demás dependencias de la empresa.

Realiza estrategias para el cumplimiento de los objetivos y proyecciones de la empresa.

Dirige administrativa y disciplinariamente a todo el personal.

Determina el rendimiento de todos los procesos de la empresa y del personal involucrado en cada uno de ellos.

2.4.3 Jefe de RRHH

Elaborar políticas para el personal y conseguir que el equipo humano de la empresa sea el adecuado, comprometido con los objetivos.

- Diseña e implanta las políticas a seguir en el reclutamiento, selección, formación y desarrollo del personal.

- Controla las comunicaciones a nivel interno y facilita la creación de valores apropiados en cada momento.

2.4.4 Vendedor.

Ofrecer el servicio que brinda la empresa.

Estudia las cotizaciones de la competencia.

2.4.5 Jefe de Logística

Coordinar las salidas del transporte en el puerto.

Detalla el manifiesto.

Supervisa a sus choferes.

2.5 FODA

Tenemos a continuación un análisis en relación con las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la compañía Kamino Express S.A., en el cual podremos detectar las necesidades en relación con diseño de un manual de normas BASC.

Fortalezas:

- Contamos con camiones y cabezales propios.
- Amplia experiencia y conocimientos logísticos y operacionales
- Chóferes experimentados que conocen la ruta.
- Unidades equipadas con sistema de candados satelitales.

Oportunidades:

- Desarrollo de nuevas cuentas.
- Personal especializado en toda área.

Debilidades:

- Carencia de promoción de los servicios.
- Ubicación de la empresa.
- No ofrece servicios de transporte para mercadería perecible.

Amenazas:

- Competencia con grandes empresas de transporte.
- Tendencia a la alza del precio del combustible.

2.5.1 Análisis FODA

En el presente análisis podemos notar que Kamino Express no se encuentra en una mala situación, sin embargo hay aspectos en los que se debe mejorar, corrigiendo las debilidades ya mencionadas. Hay que aprovechar las oportunidades para seguir creciendo, tratando de acrecentar la cartera de clientes que exigen más seguridad en el traslado de su mercadería dejando en claro las ventajas que esta normativa les brinda, corregir las debilidades mejorando la administración del negocio, de procesos y procedimientos. Capacitar al personal, hacerles saber que tienen que cumplir sus responsabilidades según el manual que se establecerá y sobre todo controlar la llegada y la salida de la mercadería con procedimientos de seguridad vigilada. En cuanto a las amenazas, es necesario realizar proyecciones de las ventas para tener metas al final de periodos previamente estipulados para de esa manera poder controlar los gastos de la empresa y poder generar futuras inversiones.

2.6 Diagnostico de la empresa

2.6.1 Evaluación de la auditoria

La evaluación fue llevada a cabo por medio de las actividades que se realizaban durante la auditoria a la empresa KAMINO EXPRESS S.A. y de acuerdo a la siguiente planificación:

- Reunión Inicial con representantes de la empresa: Wilson Fabián Chuqui Chávez, Gerente
- Revisión de documentos y registros físicos de acuerdo a la Norma y Estándares BASC Versión 4-2012 para transporte terrestre.
- Inspección física de las instalaciones, constatando el cumplimiento de la Norma y Estándares BASC.
- Accesos a las oficinas ubicadas en la ciudad de Guayaquil.
 - Área Administrativa, oficinas que utiliza la empresa para el desarrollo de sus actividades administrativas y parte de sus operaciones.
 - Revisión de documentos, procedimientos, planes, programas, desarrollados y ejecutados por la empresa KAMINO EXPRESS S.A.

2.6.2 Procesos auditados

- Política de Control y Seguridad
- Generalidades
- Objetivos del SGCS
- Gestión Del Riesgo.
- Requisitos Legales y de otra índole
- Previsiones.
- Estructura, responsabilidad y autoridad
- Entrenamiento, Capacitación y Toma de Conciencia
- Comunicación
- Documentación del Sistema
- Control de Documentos
- Control Operacional
- Preparación y Respuesta a eventos críticos
- Verificación
- Seguimiento y Medición
- Auditoría
- Control de Registros
- Mejora Continua
- Acción Correctiva y Preventiva

- Compromiso de la dirección
- Estándar Transporte Terrestre
- Requisitos de asociados de negocio
- Seguridad de los vehículos
- Control de acceso físico
- Seguridad del personal propio, subcontratado y temporal
- Seguridad en los procesos
- Seguridad física
- Seguridad en las tecnologías de información
- Entrenamiento de seguridad y concientización sobre amenazas

(Corporación BASC Guayaquil, Curso de formación de Auditores Internos BASC V4, 2012)

2.7 Hallazgos Definición

Resultado de la evaluación de la evidencia objetiva recopilada frente a los criterios de la auditoría. Los hallazgos pueden indicar la conformidad o la no conformidad con los requisitos o generar observaciones para un seguimiento.

2.8 Tabla de Hallazgos ejemplo.

Numeral	Norma/Estándar	Documento	Proceso	Evidencia	Hallazgo M/m/o

Numeral.- Se refiere a la codificación de la norma o de un estándar.

Norma/Estándar.- Se refiere al tipo de requisito

Documento.- Se refiere al nombre del documento, donde se detalla el nombre y versión del mismo.

Proceso.- Se refiere a la política que se va a cumplir.

Evidencia.- Es la descripción del proceso que no se cumple.

Hallazgo.- Existen tres tipos de hallazgos:

- M: NO conformidad mayor, falla total de un proceso o un procedimiento crítico, incumplimiento total de un requisito.
- m: NO conformidad menor, deficiencia no grave, una mala aplicación del requisito o incumplimiento parcial de un proceso.
- o: Observación, oportunidad de mejora, sugerencia para mejorar el sistema.

Una vez conocida a profundidad la tabla de hallazgos, procederemos a detallar el diagnóstico de la empresa después de su primera auditoria, que nos ayudara a conocer los procesos que tienen que ser mejorados en la empresa.

2.9 RESUMEN DE HALLAZGOS KAMINO EXPRESS S.A.

NUMERAL	NORMA / ESTANDAR	DOCUMENTO	PROCESO	EVIDENCIAS	HALLAZGO M / m / o
1.6.1	E	MAN – CAP V.1	Prevención del Lavado de Activados y financiación del terrorismo	Se evidencio que algunos asociados del negocio carecen de conocimiento en criterios de prevención contra el lavado de activos	M
2.3.2	E	MAN-LOG V.1	Sellos de contenedores	Se pudo evidenciar que Kamino Express tiene procedimientos para sellar correctamente los contenedores, pero no los tiene documentados	m
2.3.5	E	MAN-LOG V.1	Sellos de contenedores	La empresa si cumple con el registro, control, inventario y colocación de sellos, pero se evidencio que no los tiene documentados.	m
2.5	E	MAN-LOG V.1	Sellos de contenedor y furgón.	Se ha podido evidenciar que la empresa Kamino Express utiliza sellos de seguridad para la carga, pero no existe un documento que respalde dicho proceso.	m
3.	E	MAN-ID V.1	Control de acceso físico	Se evidencio que la empresa Kamino Express cumple con la debida identificación e inspección de todos los empleados visitantes al momento de entrada pero no tiene el proceso documentado.	m
3.6.1	E	MAN-INS V.1	Inspecciones	Se evidencio que no existe una previa inspección de vehículos livianos que ingresan a la empresa. En una entrevista con el personal de alto mando, se pudo verificar que si existe la política y conocimiento de los guardias.	M
4.1	E	MAN-REC V.1	Verificación preliminar al empleo	Se evidencio que no existen procedimientos documentados para evaluar a los candidatos con posibilidades de empleo y verificar la información y referencias laborales que indica la solicitud de empleo.	M
4.2	E	MAN-CONT V.1	Política de control y seguridad.	Se demostró que Kamino Express dispone de una política integral que cumple con aspectos de calidad, pero esta política no ha sido publicada ni notificada	m

				dentro de la empresa.	
4.2.4	E	MAN-REC V.1	Verificación e investigación de antecedentes	Kamino Express no cumple con un archivo fotográfico actualizado del personal, ni un registro de huellas dactilares.	O
4.2.5	E	MAN-REC V.1	Verificación e investigación de antecedentes	Kamino Express no cumple con la actualización de los datos básicos de los trabajadores anualmente.	O
4.3.1	E	MAN-CONT V.1	Seguridad del personal propio.	La empresa Kamino Express cuenta con una política de uso de uniformes, pero pudimos evidenciar que un chofer de la empresa no estaba utilizando su respectivo uniforme al momento de su labor.	M
4.4.7	N	MAN-CONT V.1	Preparación y respuesta a eventos críticos.	Se evidencia que la empresa ha desarrollado procedimientos para prácticas y ejercicios pero que no ha realizado ninguno.	M
6.4.2	E	MAN-EDF V.1	Estructura de los edificios	Se evidencio que Kamino Express no posee un nivel de seguridad que resista la entrada forzada o ilegal.	M
6.6.1	E	MAN-EDF V.1	Iluminación	No existe una adecuada iluminación fuera de la instalación. (áreas de estacionamiento)	M
6.7	E	MAN-SEG V.1	Sistemas de alarmas y videocámaras de vigilancia	Kamino Express carece de un sistema de alarma y cámara de vigilancia para monitorear las instalaciones.	M
6.8	E	MAN-SEG V.1	Sistemas de alarmas y videocámaras de vigilancia	Se debe de implementar en Kamino Express mejores medidas de seguridad en las áreas sensibles de la instalación y establecer procedimientos documentados para garantizar una mayor seguridad en la empresa.	m
7	E	MAN-SEG V1.	Protección con contraseña	Se evidencio que el personal de área de ventas tiene libre acceso a la información contenida en los computadores de toda área debido a que no se	m

				ha implementado contraseñas individuales, sin embargo se pudo evidenciar de la existencia de una política de protección	
8.2	E	MAN-ENT V.1	Entrenamiento	La empresa Kamino Express debe capacitar a todo el personal para que sepan cómo mantener la integridad de la carga y saber el procedimiento de protección de los controles de acceso	M

2.10 ACCIONES CORRECTIVAS

Se realizó la pre-auditoria usando la matriz de estándares que se encuentra detallada en el anexo, se procederá a realizar un plan de medida para resolver los problemas encontrados en la empresa.

Evidencia detectada 1

Se evidencio que algunos asociados del negocio carecen de conocimiento en criterios de prevención contra el lavado de activos.

Acción Correctiva

- a) Debe existir una capacitación acerca de la prevención contra actividades ilícitas y lavado de activos para aquellos asociados del negocio puedan adquirir dichos conocimientos y estén alerta de todo riesgo que se presente.

Evidencia detectada 2

Se pudo evidenciar que Kamino Express tiene procedimientos para sellar correctamente los contenedores, pero no los tiene documentados.

Acción Correctiva

- a) Estos procesos tienen que estar documentados y firmados por el responsable de ellos y deben ser visibles para el personal.

(Anexo 3) DOCUMENTO CONTROL SELLOS CONTENEDOR

Evidencia detectada 3

La empresa si cumple con el registro, control, inventario y colocación de sellos, pero se evidencio que no los tiene documentados.

Acción Correctiva

- a) La empresa tienen que tener documentados los registros de control e inventario y colocación de sellos.

(Anexo 3) DOCUMENTO CONTROL SELLOS CONTENEDOR

Evidencia detectada 4

Se ha podido evidenciar que la empresa Kamino Express utiliza sellos de seguridad para la carga, pero no existe un documento que respalde dicho proceso.

Acción Correctiva

- a) El documento de utilización de sellos para seguridad de la carga tiene que existir y estar visible para el personal que vaya a ser uso de los mismos.

(Anexo 3) DOCUMENTO CONTROL SELLOS CONTENEDOR

Evidencia detectada 5

Se evidencio que la empresa Kamino Express cumple con la debida identificación e inspección de todos los empleados y visitantes al momento de entrada pero no tiene el proceso documentado.

Acción Correctiva

- a) El proceso de inspección de todos los empleados y visitantes al momento del ingreso a las instalaciones debe estar documentado y publicado para que haya constancia de dicho proceso.

(Anexo4) DOCUMENTO DE IDENTIFICACION PERSONAL/VISITANTES

Evidencia detectada 6

Se evidencio que no existe una previa inspección de vehículos livianos que ingresan a la empresa. En una entrevista con el personal de alto mando, se pudo verificar que si existe la política y conocimiento de los guardias.

Acción Correctiva

- a) La inspección debe ser realizada de acuerdo a la política establecida para que haya un orden y correcto uso de la norma caso contrario el personal que está a cargo de esa actividad será sancionado con una multa la cual consiste en el descuento del 10% de su salario mensual.

(Anexo 5) DOCUMENTO CONTROL INGRESO DE VEHICULOS

Evidencia detectada 7

Se evidencio que no existen procedimientos documentados para evaluar a los candidatos con posibilidades de empleo y verificar la información y referencias laborales que indica la solicitud de empleo.

Acción Correctiva

- a) Se debe evaluar al candidato en cada uno de sus aspectos laborales para determinar su capacidad en el puesto requerido, en una entrevista con el gerente de recursos humanos.
- b) El candidato debe presentar todas sus referencias laborales antes de su entrevista.

(Anexo 10) FORMULARIO DE EVALUACION PARA RECLUTAMIENTO

Evidencia detectada 8

Se demostró que Kamino Express dispone de una política integral que cumple con aspectos de calidad, pero esta política no ha sido publicada ni notificada dentro de la empresa.

Acción Correctiva

a) El presidente de la empresa debe emitir una publicación previamente analizada por los demás administradores y debe ser firmada por los mismos y por todo el personal para que haya constancia de que están al tanto de dicha reglamentación publicada.

b) El director de la empresa debe reunirse con los trabajadores para explicarles y hacerles conocer la política, dicha reunión llevara registro de asistencia, tal registro se indica en el anexo.

(Anexo 6) DOCUMENTO REGISTRO DE ASISTENCIA

Evidencia detectada 9

Kamino Express no cumple con un archivo fotográfico actualizado del personal, ni un registro de huellas dactilares.

Acción Correctiva

a) En el área de recursos humanos debe existir una carpeta con el formulario de información personal del trabajador, 3 referencias laborales, y copia de los títulos de estudios alcanzados y las capacitaciones realizadas.

b) Dicha información debe contener también la huella dactilar de cada uno de sus trabajadores por motivos de control y seguridad.

Evidencia detectada 10

Kamino Express no cumple con la actualización de los datos básicos de los trabajadores anualmente.

Acción Correctiva

- a) El área de recursos humanos debe actualizar datos de los trabajadores de manera semestral para tener la información correspondiente y necesaria en caso de alguna emergencia para con el personal.

(Anexo 7) ACTUALIZACION DE DATOS PERSONAL DEL TRABAJO

Evidencia detectada 11

La empresa Kamino Express cuenta con una política de uso de uniformes, pero pudimos evidenciar que un chofer de la empresa no estaba utilizando su respectivo uniforme al momento de su labor.

Acción Correctiva

- a) Establecer que se cumpla la política de uso de uniforme, creando una lista del personal y recoger las firmas de los mismos para que haya constancia de que están al tanto de la política y que deben cumplirla caso contrario habrá cierta multa.

(Anexo 8) DOCUMENTO CONTROL DE UNIFORME

b) El comité debe realizar una auditoría interna para constatar que el personal este correctamente uniformado durante las horas laborales.

- c) El comité está conformado por:

Gerente General.

Gerente Administrativo

Jefe RRHH

Evidencia detectada 12

Se evidencia que la empresa ha desarrollado procedimientos para prácticas y ejercicios pero que no ha realizado ninguno.

Acción Correctiva

- a) La empresa debe realizar dichos procedimientos puesto que estos si están documentados caso contrario se tomara medidas (llamados de atención, advertencias y multas) para controlar que se efectúen los mismos.

Evidencia detectada 13

Se evidencio que Kamino Express no posee un nivel de seguridad que resista la entrada forzada o ilegal.

Acción Correctiva

- a) La empresa Kamino Express debe tener cerco eléctrico con cámaras de seguridad alrededor de las instalaciones para prevenir riesgos de robos.

Evidencia detectada 14

No existe una adecuada iluminación fuera de la instalación. (Áreas de estacionamiento)

Acción Correctiva

- a) La empresa debe mantener correctamente iluminada el área de estacionamiento al igual que las demás áreas fuera de la empresa para que no existan puntos ciegos para los guardias de seguridad.

Evidencia detectada 15

Kamino Express carece de un sistema de alarma y cámara de vigilancia para monitorear las instalaciones.

Acción Correctiva

- a) Kamino Express debe adquirir un sistema de alarmas contra situaciones imprevistas y cámaras de seguridad para prevenir robos y situaciones inesperadas.

Evidencia detectada 16

Se debe de implementar en Kamino Express mejores medidas de seguridad en las áreas sensibles de la instalación y establecer procedimientos documentados para garantizar una mayor seguridad en la empresa.

Acción Correctiva

- a) Se deben mejorar las medidas de seguridad tomando en cuenta las desventajas de las áreas para que no exista riesgos en las zonas sensibles.

Evidencia detectada 17

Se evidencio que el personal de área de ventas tiene libre acceso a la información contenida en los computadores de toda área debido a que no se ha implementado contraseñas individuales, sin embargo se pudo evidenciar de la existencia de una política de protección

Acción Correctiva

- a) Se debe realizar el correcto uso de la política de protección y otorgar a contraseñas individuales al personal que maneje información sensible de la empresa.


(Anexo 9) POLITICA PROTECCION DE CONTRASEÑAS

Evidencia detectada 18

La empresa Kamino Express debe capacitar a todo el personal para que sepan cómo mantener la integridad de la carga y saber el procedimiento de protección de los controles de acceso.

Acción Correctiva

- a) Kamino Express debe capacitar de manera esencial al nuevo personal de la empresa para que estén al tanto y sepan del manual de procedimientos para evitar inconformidades al momento de laborar en las instalaciones.

	3.11 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS KAMINO EXPRESS S.A.	VERSION 1 – 2015
		M – PO – 001
		PAGINA 1

a. Objeto y Alcance


Esta norma fue diseñada para que sea usada por la empresa Kamino Express S.A. en su actividad de ser una empresa de transporte, y garantizar la seguridad en las actividades que esta desarrolla. Estas normas serán implementadas para todas las áreas

b. Para usar la norma.

Para usar esta norma es necesario cumplir con todas las actividades impuestas por los altos directivos de la empresa. La cultura y la política dentro de la organización pueden mejorar o destruir la efectividad de cualquier proceso en la gestión.

c. Aplicación

Este manual es de carácter obligatorio, su cumplimiento ayudará al correcto desenvolvimiento de las actividades de la empresa y evitará la probabilidad de ser vulnerables ante una amenaza de contaminación, adulteración o pérdida del producto.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS KAMINO EXPRESS S.A.</p>	VERSION 1 – 2015
		M – PO – 001
		PAGINA 2

1. Coordinación de retiro del contenedor

La empresa Kamino Express S.A procede a coordinar el retiro del contenedor en el operador portuario, una vez que el cliente ha confirmado vía correo electrónico que el contenedor ha sido liberado por el agente de aduana y que autoriza la salida del mismo.

1.1 La persona encargada de este proceso es el asistente de administración, junto con el administrador, y ambos son los encargados del control.

1.2 El asistente de administración se encarga de retirar el pase puerta e inmediatamente se comunica con el chofer para la entrega del mismo.


1.3 El chofer entra al operador portuario con su respectivo pase puerta a la hora designada, caso contrario el chofer no podrá entrar.

1.4 Los documentos necesarios para este proceso son:

- Pase puerta.
- Permiso de entrada a operador portuario del chofer.

2. Salida del transporte del operador portuario hacia su destino.

Una vez revisado los documentos y pesado el contenedor se procede a sacarlo del operador portuario, para inmediatamente su encuentro con la custodia y se dirige a su destino.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS KAMINO EXPRESS S.A.</p>	VERSION 1 – 2015
		M – PO – 001
		PAGINA 3

2.1 El custodio procede a romper el sello original con el que llego la mercadería y debe registrar en el informe de custodia (anexo 2) los siguientes datos: número de sello, número de contenedor y número de guía de remisión. El asistente de administración supervisara que se realice el informe sin errores ni enmendaduras.

2.1.1 En caso de que el cliente solicite que no se rompa el sello/candado, se incluye un nuevo sello a lado del original.


2.2 Se procede a poner el sello de seguridad con su respectivo código al contenedor y anotarlo en la guía de remisión que será entregada al cliente como prueba de que no haya sido abierto.

2.3 Una vez sellado el contenedor se le asigna un candado satelital que se coloca en el interior del contenedor para rastrear su ruta y que no exista inconveniente o retraso alguno.

2.3.1 si el cliente no aprobó que el contenedor sea abierto, el candado satelital será ubicado en cabina con el chofer.

2.4 Documentos necesarios para la salida del contenedor:

- Copia del B/L (Bill of Landing)
- Original de la carta de salida de la agencia naviera.
- Datos del chofer y del vehículo que retirará la carga (entrega de copia de cédula/licencia).
- Todo chofer y vehículo debe estar registrado en nuestro departamento de control de acceso.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS KAMINO EXPRESS S.A.</p>	VERSION 1 – 2015
		M – PO – 001
		PAGINA 4

3. Llegada del transporte a bodega del cliente y entrega de mercadería.

3.1 Una vez llegado el contenedor a su destino se procede a la descarga de la mercadería en la bodega del cliente y se entrega la guía de remisión con la información del peso, fecha, origen, hora, numero de sello y emisor.

3.2 La entrega de la mercadería depende de la hora que sale el contenedor a su lugar de destino, si es en la misma ciudad o en otro destino.

3.3 Existen empresas donde la mercadería debe ser entregada hasta las cuatro de la tarde caso contrario deben esperar al siguiente día para hacer la correcta entrega pero a esto se debe sumar un valor por la mitad del viaje, a esto se lo llama stand by.


3.4 Documentos necesarios:

- Guía de remisión

4. Regreso del cabezal y devolución del contenedor.

El chofer de la empresa Kamino Express regresa de la bodega del cliente o de la ciudad donde fue entregada la mercadería para proceder con la entrega de guía y del contenedor vacío al patio donde pertenece.

4.1 Persona encargada de este proceso es el chofer y la persona que controla el proceso es el asistente de administración. Proceso controlado por candado satelital.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS KAMINO EXPRESS S.A.</p>	VERSION 1 – 2015
		M – PO – 001
		PAGINA 5

4.2 Una vez entregada la mercadería el chofer debe regresar a Gye, proceder con la entrega de contenedor antes de la hora de vencimiento, si el contenedor no es entregado hasta la hora de vencimiento, se deberá pagar una multa. El contenedor se entrega con el InterChange correspondiente firmado por el emisor.

4.3 Una vez entregado el contenedor, el chofer regresara con el cabezal a los patios de Kamino Express a la hora estimada con la guía de remisión.

4.4 Las horas de llegada de los contenedores dependen del terminal de contenedores. Los documentos necesarios para este proceso son:

- InterChange
- Guía de remisión

CAPITULO III

3. CREACION DE MANUAL A LA EMPRESA KAMINO EXPRESS

Se llegó al diseño de este manual a través de las evidencias detectadas en la pre-auditoria a la empresa. Este manual será de vital importancia para que Kamino Express cumpla con cada uno de los procedimientos y requisitos exigidos por las normas y estándares BASC dentro de la empresa. Una vez implementado cada procedimiento la empresa estará próxima a obtener la certificación BASC.

Teniendo en cuenta el diagnostico determinado en el Capítulo II y en relación al marco teórico conceptual del presente documento, se propone aplicar el siguiente manual a la empresa como alternativa de solución a la problemática de la empresa Kamino Express.

3.1 OBJETIVO

Elaborar un manual BASC que describa el correcto procedimiento de las funciones de las personas que laboran en la empresa para mejorar el desempeño laboral de la empresa logrando alcanzar mejores metas, una mejor satisfacción en los clientes y poder capturar nueva clientela.

3.2 JUSTIFICACION

El diseño de este manual como instructivo de trabajo aporta información fundamental de la empresa al personal para el correcto cumplimiento de los procedimientos, cada empleado o área de la empresa, tendrá conocimiento de lo que debe realizar y como debe realizarlo.

La aplicación del manual ayudara a la empresa en las actividades de control interno en el área operativa y de seguridad al proporcionar información acerca de cómo debe ejecutarse el proceso.


Kamino Express mediante el manual establecerá directrices de seguridad de nivel internacional para el funcionamiento de las áreas en el proceso de envío y recepción de mercadería, agilizando sus operaciones y dando un más alto nivel de seguridad y a su vez minimizando errores e irregularidades entre los diferentes procesos de la empresa.

El contar con un manual de procedimientos con normativa BASC le da a la empresa una fortaleza administrativa y de seguridad que se traduce en ventaja competitiva al asegurar su crecimiento en el sector de manera sostenida.

3.3 Propuesta

Una vez señalado el objetivo que se pretende alcanzar con nuestra propuesta de valor y justificada la elaboración del manual, se presenta el diseño del Manual de Procedimientos con Normativa BASC aplicado a la empresa Kamino Express S.A.

3.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS KAMINO EXPRESS S.A.	VERSION 2 – 2016
		M – PO – 002
		PAGINA 1

a. Objeto y Alcance


Esta norma fue diseñada para que sea usada por la empresa Kamino Express S.A. en su actividad de ser una empresa de transporte, y garantizar la seguridad en las actividades que esta desarrolla. Estas normas serán implementadas para todas las áreas

b. Para usar la norma.

Para usar esta norma es necesario cumplir con todas las actividades impuestas por los altos directivos de la empresa. La cultura y la política dentro de la organización pueden mejorar o destruir la efectividad de cualquier proceso en la gestión.

c. Aplicación

Este manual es de carácter obligatorio, su cumplimiento ayudará al correcto desenvolvimiento de las actividades de la empresa y evitará la probabilidad de ser vulnerables ante una amenaza de contaminación, adulteración o pérdida del producto.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS KAMINO EXPRESS S.A.</p>	VERSION 2 – 2016
		M – PO – 002
		PAGINA 2

1. Coordinación de retiro del contenedor

La empresa Kamino Express S.A procede a coordinar el retiro del contenedor en el operador portuario, una vez que el cliente ha confirmado vía correo electrónico que el contenedor ha sido liberado por el agente de aduana y que autoriza la salida del mismo.

1.1 La persona encargada de este proceso es el asistente de administración, junto con el administrador, y ambos son los encargados del control.

1.2 El asistente de administración se encarga de retirar el pase puerta e inmediatamente se comunica con el chofer para la entrega del mismo.


1.3 El chofer entra al operador portuario con su respectivo pase puerta a la hora designada, caso contrario el chofer no podrá entrar.

1.4 Los documentos necesarios para este proceso son:

- Pase puerta.
- Permiso de entrada a operador portuario del chofer.

2 Salida del transporte del operador portuario hacia su destino.

Una vez revisado los documentos y pesado el contenedor se procede a sacarlo del operador portuario, para inmediatamente su encuentro con la custodia y se dirija a su destino.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS KAMINO EXPRESS S.A.</p>	VERSION 2 – 2016
		M – PO – 002
		PAGINA 3

2.1 El custodio procede a romper el sello original con el que llegó la mercadería y debe registrar en el informe de custodia los siguientes datos: número de sello, número de contenedor y número de guía de remisión. El asistente de administración supervisará que se realice el informe sin errores ni enmendaduras.

2.1.1 En caso de que el cliente solicite que no se rompa el sello/candado, se incluye un nuevo sello a lado del original.


2.2 Se procede a poner el sello de seguridad con su respectivo código al contenedor y anotarlo en la guía de remisión que será entregada al cliente como prueba de que no haya sido abierto.

2.3 Una vez sellado el contenedor se le asigna un candado satelital que se coloca en el interior del contenedor para rastrear su ruta y que no exista inconveniente o retraso alguno.

2.3.1 si el cliente no aprobó que el contenedor sea abierto, el candado satelital será ubicado en cabina con el chofer.

2.4 Documentos necesarios para la salida del contenedor:

- Copia del B/L (Bill of Lading)
- Original de la carta de salida de la agencia naviera.
- Datos del chofer y del vehículo que retirará la carga (entrega de copia de cédula/licencia).
- Todo chofer y vehículo debe estar registrado en nuestro departamento de control de acceso.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS KAMINO EXPRESS S.A.</p>	VERSION 2 – 2016
		M – PO – 002
		PAGINA 4

3 Llegada del transporte a bodega del cliente y entrega de mercadería.

3.1 Una vez llegado el contenedor a su destino se procede a la descarga de la mercadería en la bodega del cliente y se entrega la guía de remisión con la información del peso, fecha, origen, hora, numero de sello y emisor.

3.2 La entrega de la mercadería depende de la hora que sale el contenedor a su lugar de destino, si es en la misma ciudad o en otro destino.


3.3 Existen empresas donde la mercadería debe ser entregada hasta las cuatro de la tarde caso contrario deben esperar al siguiente día para hacer la correcta entrega pero a esto se debe sumar un valor por la mitad del viaje, a esto se lo llama stand by.

3.4 Documentos necesarios:

- Guía de remisión

4 Regreso del cabezal y devolución del contenedor.

El chofer de la empresa Kamino Express regresa de la bodega del cliente o de la ciudad donde fue entregada la mercadería para proceder con la entrega de guía y del contenedor vacío al patio donde pertenece.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS KAMINO EXPRESS S.A.</p>	VERSION 2 – 2016
		M – PO – 002
		PAGINA 5

4.1 Persona encargada de este proceso es el chofer y la persona que controla el proceso es el asistente de administración. Proceso controlado por candado satelital.

4.2 Una vez entregada la mercadería el chofer debe regresar a Gye, proceder con la entrega de contenedor antes de la hora de vencimiento, si el contenedor no es entregado hasta la hora de vencimiento, se deberá pagar una multa. El contenedor se entrega con el InterChange correspondiente firmado por el emisor.


4.3 Una vez entregado el contenedor, el chofer regresara con el cabezal a los patios de Kamino Express a la hora estimada con la guía de remisión.

4.4 Las horas de llegada de los contenedores dependen del terminal de contenedores. Los documentos necesarios para este proceso son:

- InterChange
- Guía de remisión

5 Requisitos de asociados del negocio

Debe existir una capacitación acerca de la prevención contra actividades ilícitas y lavado de activos para que el personal de la empresa pueda adquirir dichos conocimientos y estén alerta de todo riesgo que se presente.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS KAMINO EXPRESS S.A.</p>	VERSION 2 – 2016
		M – PO – 002
		PAGINA 6

6 Seguridad del contenedor y la carga

Se debe mantener la integridad de los contenedores, furgones y la carga para protegerlos contra la introducción y materiales de las personas no autorizadas

6.1 Estos procesos tienen que estar documentados y firmados por el responsable de ellos y deben ser visibles para el personal.

6.2 La empresa tienen que tener documentados los registros de control e inventario y colocación de sellos.

6.3 El documento de utilización de sellos para seguridad de la carga tiene que existir y estar visible para el personal que vaya a ser uso de los mismos.


7 Control de acceso físico

Debe existir un sistema de identificación para empleados y visitantes que ingresen a la empresa Kamino Express S.A. como medida de seguridad

7.1 El proceso de inspección de todos los empleados y visitantes al momento del ingreso a las instalaciones debe estar documentado y publicado para que haya constancia de dicho proceso. En dicho proceso se debe inspeccionar mochilas, bolsos, maleteros con las que los visitantes o trabajadores ingresen a la empresa.

8 Control de acceso vehicular

Debe de haber mayor control en la garita de la instalación para cualquier tipo de vehículo entrante.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS KAMINO EXPRESS S.A.</p>	VERSION 2 – 2016
		M – PO – 002
		PAGINA 7

8.1 La inspección debe ser realizada de acuerdo a la política establecida para que haya un orden y correcto uso de la norma caso contrario el personal que está a cargo de esa actividad será sancionado con una multa la cual consiste en el descuento del 10% de su salario mensual. Todo vehículo debe ser inspeccionado al momento de entrada y salida.

9 Seguridad del personal propio, subcontratado y temporal

Deben existir procedimientos para verificar información de solicitud del empleo, tal como los antecedentes personales, judiciales y referencias.


9.1 Se debe evaluar al candidato en cada uno de sus aspectos laborales para determinar su capacidad en el puesto requerido, en una entrevista con el gerente de recursos humanos.

9.2 El candidato debe presentar todas sus referencias laborales antes de su entrevista.

9.3 En el área de recursos humanos debe existir una base de datos con la información personal de cada trabajador junto con una foto actualizada.

9.4 Dicha información debe contener también la huella dactilar de cada uno de sus trabajadores por motivos de control y seguridad.

9.5 El área de recursos humanos debe actualizar datos de los trabajadores de manera semestral para tener la información

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS KAMINO EXPRESS S.A.</p>	VERSION 2 – 2016
		M – PO – 002
		PAGINA 8

correspondiente y necesaria en caso de alguna emergencia para con el personal.

10 Seguridad de los Procesos

Contar con procesos documentados que establezcan las medidas de seguridad para asegurar la integridad de los procesos.

10.1 El presidente de la empresa debe emitir una publicación previamente analizada por los demás administradores y debe ser firmada por los mismos y por todo el personal para que haya constancia de que están al tanto de dicha reglamentación publicada.


10.2 El director de la empresa debe reunirse con los trabajadores para explicarles y hacerles conocer la política, dicha reunión llevara registro de asistencia, tal registro se indica en el anexo.

11 Control del personal dentro de la empresa

El comité debe realizar una auditoría interna para constatar que el personal este correctamente uniformado durante las horas laborales. El comité está conformado por:

- Gerente General.
- Gerente Administrativo
- Jefe RRHH

11.1 Establecer que se cumpla la política de uso de uniforme, creando una lista del personal y recoger las firmas de los mismos para que haya constancia de que están al tanto de la política y que deben cumplirla caso contrario habrá cierta multa.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS KAMINO EXPRESS S.A.</p>	VERSION 2 – 2016
		M – PO – 002
		PAGINA 7

11.2 Los trabajadores deben exhibir el carnet o identificación en algún lugar visible

12 Seguridad física.

Deben ser incorporadas los siguientes métodos de seguridad en las instalaciones:


12.1 Seguridad del perímetro, sistema de alarma y videocámara de vigilancia.

12.1.1 La empresa Kamino Express debe tener cerco eléctrico con cámaras de seguridad alrededor de las instalaciones para prevenir riesgos de robos.

12.1.2 Kamino Express debe adquirir un sistema de alarmas contra incendios u otros y cámaras de seguridad para prevenir robos y situaciones inesperadas.

12.1.3 La empresa debe documentar los procedimientos de seguridad en las áreas sensibles de la instalación para que exista mayor seguridad y poder prevenir de muchas maneras las consecuencias inesperadas para el personal de la empresa.

12.1.4 La empresa debe construir una torre en las afueras de la instalación y colocar un guardia de seguridad el cual

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS KAMINO EXPRESS S.A.</p>	VERSION 2 – 2016
		M – PO – 002
		PAGINA 7

tendrá que supervisar la misma durante un periodo de 8 horas al día, para que haya una completa supervisión de la misma durante todo el día, se deberá establecer mediante el comité cómo será la rotación de los turnos (2 turnos) del guardia para dicha torre.

12.2 Iluminación

La empresa debe mantener correctamente iluminada el área de estacionamiento al igual que las demás áreas fuera de la empresa para que no existan puntos ciegos para los guardias de seguridad.

13. Seguridad de las tecnologías de información

Debe asignar cuentas individuales del personal de la empresa.

13.1 Se debe realizar el correcto uso de la política de protección y otorgar a contraseñas individuales al personal que maneje información sensible de la empresa.

14. Capacitación

Debe contar con un programa anual de capacitación a fin de que todo el personal reconozca los procedimientos de la empresa y para evitar amenazas, vulnerabilidades sobre actividades ilícitas.

14.1 Kamino Express debe capacitar de manera esencial al nuevo personal de la empresa para que estén al tanto y sepan del manual de procedimientos para evitar inconformidades al momento de laborar en las instalaciones.

Creado por: Jorge Javier Arellano Carranza, Alexis Santiago Chuqui Neira

Firmado por: Amparito Neira Escobar (Gerente Recursos Humanos)

Autorizado por: Wilson Chuqui Chávez (Gerente General)

Estado de pérdidas y ganancias

Pese a que la inversión no es grande el proyecto es viable, ya que da como resultado una TIR con un porcentaje del 389% el cual es muy interesante y se obtuvo una VAN de \$57.647,92.

Todo esto fue calculado con una TMAR del 15% dada por el dueño de la empresa tomando en consideración el alza de los precios y la economía del país

Estado de pérdidas y ganancias (Grafico)

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS																	
	dic-15	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19
INGRESOS																	
VENTAS	318720	\$ 31.560,00	\$ 31.560,00	\$ 31.560,00	\$ 31.560,00	\$ 31.560,00	\$ 31.560,00	\$ 46.840,00	\$ 46.840,00	\$ 52.400,00	\$ 54.320,00	\$ 67.840,00	\$ 68.880,00	\$ 526.480,00	\$ 531.744,80	\$ 537.062,25	\$ 547.803,43
EGRESOS																	
SERVICIOS BASICOS	1800	155,00	155,00	155,00	155,00	155,00	155,00	155,00	155,00	155,00	155,00	155,00	155,00	1.860,00	5.000,00	5.163,00	5.473,14
INTERNET	480	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	480,00	1.000,00	1.033,80	1.095,83
SUELDOS ADMINISTRATIVOS	53871,96	4.983,33	4.983,33	4.983,33	4.983,33	4.983,33	4.983,33	4.983,33	4.983,33	4.983,33	4.983,33	4.983,33	4.983,33	53.871,96	62.000,00	64.095,60	63.223,25
GASTOS OPERATIVOS	318720	26.560,00	26.560,00	26.560,00	26.560,00	26.560,00	26.560,00	26.560,00	26.560,00	26.560,00	26.560,00	26.560,00	26.560,00	318.720,00	400.000,00	413.520,00	438.331,20
COSTO DE TERCIALIZACION																	
GASTOS RASTREO SATELITAL	900	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	900,00	1.200,00	1.240,56	1.314,39
MATRICULACION				280,00	280,00	560,00	560,00	8.000,00						1.680,00	1.900,00	1.964,22	2.082,07
CERTIFICACION BASC														8.000,00	8.000,00	8.270,40	8.766,62
Total Egresos	381.771,96	31.819,33	31.819,33	32.099,33	32.099,33	32.379,33	32.379,33	39.819,33	31.819,33	31.819,33	31.819,33	31.819,33	31.819,33	391.511,96	479.100,00	495.293,58	526.293,11
Utilidad / Perdida Acumulada	(\$ 3.051,96)	(\$ 259,33)	(\$ 259,33)	(\$ 539,33)	(\$ 539,33)	(\$ 819,33)	(\$ 819,33)	\$ 7.020,67	\$ 15.020,67	\$ 20.580,67	\$ 22.500,67	\$ 36.020,67	\$ 37.060,67	\$ 134.968,04	\$ 52.644,80	\$ 41.768,67	\$ 21.510,39
Utilidad / Perdida Acumulada	(\$ 3.051,96)	(\$ 259,33)	(\$ 518,66)	(\$ 1.057,99)	(\$ 1.597,32)	(\$ 2.416,65)	(\$ 3.235,98)	\$ 3.784,69	\$ 18.805,36	\$ 39.386,03	\$ 61.886,70	\$ 97.907,37	\$ 134.968,04	\$ 269.936,08	\$ 322.580,88	\$ 364.349,58	\$ 385.860,03

CONCLUSION

1. Sistematizados los aspectos teóricos metodológicos y legales que se relacionan con la problemática de la investigación, podemos definir que los sustentos obtenidos sirvieron de guía para establecer las normas y procedimientos que se desarrollaron en el diseño del manual aplicado a la empresa Kamino Express S.A
2. El diagnóstico realizado se pudo demostrar con la entrevista realizada y la tabla de hallazgos que no estaba diseñado un manual de normas Basc lo que generaba inseguridad en la gestión que realiza la empresa Kamino Express S.A, así mismo se estableció plan de medidas de acciones correctivas con el objetivo de que se verifique su cumplimiento una vez sea aplicado el manual de normas BASC.
3. Cumpliendo el tercer objetivo específico, se diseñó el manual de - normas BASC, identificando en el mismo, todos los procesos que se deben llevar a cabo, para cumplir con las normas que exige el mercado para este tipo de actividad comercial.
4. Podemos concluir que potencialmente este manual de normas BASC, contribuirá a mejorar, la gestión administrativa de la empresa KAMINO EXPRESS S.A

RECOMENDACIONES

Ya concluido el presente estudio, se considera conveniente enunciar las siguientes recomendaciones para poder llevar a cabo este proyecto de manera adecuada.

1. La siguiente investigación, servirá de guía de control a los administrativos de la empresa una vez sea aplicado el manual de normas BASC, por lo que se recomienda su pronta aplicación.
2. Se propone a todas las empresas que realizan este tipo de servicio que tengan en cuenta esta metodología para que mejoren sus estructuras administrativas.
3. Se propone a la dirección de la empresa que mantenga actualizado la legalidad del manual de normas BASC con el objetivo de mantener un eficiente control de sus procesos en la medida que aumenta la gestión de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Salkind, N. (1999). *Metodos de Investigacion*. Mexico: PRENTICE HALL.

World Basc Organization. (2012). Obtenido de Basc:
<http://www.wbasco.org/espanol/normas-estandares.htm>

Vilchis, L. (1998). *Metodologia del Diseño*. Mexico: CLAVES LATINOAMERICANAS.

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: PEARSON EDUCACION.

Cortes, J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales*. Madrid: TEBAR.

Barrios, R. (2013). *Manuales administrativos*. Recuperado el 8 de Marzo del 2013 de: <http://www.monografias.com/trabajos95/sistemasadministrativos-cuestionario-manual-organizacion/sistemasadministrativos-cuestionario-manual-organizacion.shtml>

García, Manuel (2003). *Guía de control Interno y objeto de cada control*. México: EDITORIAL TRILLAS.

Muñiz, L. (2013). *Como implantar y evaluar un sistema de control de gestión*. España: PROFIT EDITORIAL.

Ramírez, D & Arreaga, D. (2011). *Diseño de manual de políticas y procedimientos para el manejo de inventario y su influencia en la gestión de los procesos de compra, almacenaje y venta de la empresa comercial Asisco S.A. (Tesis de Titulación)*. Recuperado de: 73
http://www.slideshare.net/adonay_2012/diseo-del-manual-de-politicasy-procedimientos

Cabrera, B. (2008). *Importancia del manual de organización en la empresa [archivo PDF]*. Monografía, Licenciado en Administración, Universidad Veracruzana, Xalapa-Enríquez, Veracruz. Disponible en <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28286/1/Cabrera%20Aguilar.pdf>

Carrasco, M. (2014). Diseño de un Manual de Control Interno del Proceso de Compras de una Empresa Industrial del Sector Alimenticio ubicada en la zona norte de la ciudad de Guayaquil. Trabajo de titulación, Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Franklin, E. (2009). Organización de empresas [archivo PDF]. Disponible en <http://xlibros.com/wp-content/uploads/2014/04/Organizacion-deEmpresas-Benjamin-3ed.pdf>

Chavez, G. (2002). *Manual para el diseño de normas de competencia laboral*. México: PANORAMA EDITORIAL.

GLOSARIO

BASC.- (Business Alliance for Secure Commerce), alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales.

Norma BASC.- Se puede argumentar que las normas BASC son una descripción que aplican para todas las empresas en general sin tomar en cuenta su actividad.

Estándar BASC.- Los estándares BASC se ven aplicados de acuerdo a la actividad que realiza la empresa.

Hallazgos.- Resultado de la evaluación de la evidencia objetiva recopilada frente a los criterios de la auditoría. Los hallazgos pueden indicar la conformidad o la no conformidad con los requisitos o generar observaciones para un seguimiento.

Acción correctiva.- Medidas que se llevarán a cabo para corregir las no conformidades de la empresa.

Inconformidad.- Falencia de una actividad o un proceso.

Inconformidad Mayor (M).- falla total de un proceso o un procedimiento crítico, incumplimiento total de un requisito.

Inconformidad menor (m).- deficiencia no grave, una mala aplicación del requisito o incumplimiento parcial de un proceso.

Observaciones (O).- oportunidad de mejora, sugerencia para mejorar el sistema

ANEXOS

ANEXO1 (MATRIZ)

ASPECTOS A VERIFICAR	SI	NO	Tipo de hallazgo	O
1. Requisitos de asociados de negocio			M, m, Ob, F	
<i>1.1 Procedimientos de Seguridad</i>				
1.1.1 Para aquellos Asociados de Negocio certificados BASC el exportador debe mantener la documentación que permita verificar la validez del certificado.		X		la actividad es netamente importacion al momento - transporte
1.1.2 Para aquellos Asociados de Negocio que no estén certificados por BASC, el exportador debe establecer por escrito, el cumplimiento de criterios mínimos de seguridad BASC. El Asociado de Negocio debe completar un cuestionario de seguridad proporcionado por el Exportador		X		la actividad es netamente importacion al momento - transporte
1.1.4 Debería establecer criterios de verificación para el ingreso de nuevos socios (accionistas)		X		empresa familiar no se admiten inversionistas externos
<i>1.2 Punto de Origen</i>				
1.2.1 Deben asegurarse que los Asociados de Negocio desarrollen procesos y procedimientos de seguridad compatibles con los Estándares BASC, para mantener la integridad de la carga desde el punto de origen	X			
1.2.2 Debería realizar verificaciones periódicas de los procesos e instalaciones de los Asociados de Negocio basado en un proceso de gestión del riesgo y estos deberían mantener las normas de seguridad requeridas por el exportador.		X		empresa no dedicada a la exportacion
<i>1.3 Participación/Certificación en un programa de seguridad de la cadena de suministro administrado por una autoridad extranjera</i>				
1.3.1 Si un Asociados de Negocio participa o participara en un programa de seguridad reconocido internacionalmente, debe informar de esta condición al exportador.	X			
<i>1.4 Procedimientos de Seguridad durante el transporte</i>				
1.4.1 Debe verificar que el transportista contratado, así como otras terceras partes involucradas cumplan con el acuerdo de seguridad establecido. En caso que ellos subcontraten los servicios, deben asegurarse que cumplan con los mismos requisitos de seguridad tal como se indica en los requisitos para Asociados de Negocio	X			
1.4.2 El exportador, como responsable de cargar los contenedores y furgones, debe trabajar con el transportista, para verificar que se aplican procedimientos y controles de seguridad eficaces en el punto de llenado del contenedor o furgón	X			
<i>1.5 Otros criterios internos para la selección</i>				
1.5.1 Luego de haber efectuado una evaluación de riesgos, el exportador debería verificar en sus Asociados de Negocio, solidez financiera, existencia legal, capacidad de cumplimiento de requisitos contractuales y capacidad para identificar y solucionar deficiencias de seguridad		X		empresa no dedicada a la exportacion

1.6 Prevención del Lavado de Activos y financiación del terrorismo			
1.6.1 La organización debe aplicar en su proceso de selección y de evaluación de Asociados de Negocio. Criterios de prevención contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo así:			
· Conocimiento de sus Asociados de Negocio, (identidad y legalidad de la empresa y sus socios)			
· Monitoreo de sus operaciones (actividad económica, origen de sus ingresos características de sus operaciones)			
· Reporte oportuno a las autoridades competentes cuando identifique operaciones sospechosas.			
· Para la identificación de operaciones sospechosas, se deben contemplar como mínimo los siguientes factores en función del riesgo (señales de alerta):			
a) Origen y destino de la operación de comercio internacional,			
b) Frecuencia de las operaciones			
c) Valor y tipo de mercancías			
d) Modalidad de la operación de transporte			
e) Pago en efectivo por la prestación de servicios			
f) Inconsistencias en la información proporcionada por el Asociados de Negocio			
2. Seguridad del contenedor y de la carga			
2.0.1 Debe mantener la integridad de los contenedores y la carga para protegerlos contra la introducción de los materiales y personas no autorizados	X		
2.0.2 Debe tener procedimientos documentados en el punto de llenado para sellar correctamente y mantener la integridad de los contenedores y furgones		X	
2.0.3 Deben diseñar procedimientos para considerar el riesgo en aquellas áreas geográficas donde las evaluaciones de riesgo justifican inspeccionar los contenedores o furgones para detectar personas escondidas o contrabando.		X	
2.1 Inspección del Contenedor			
2.1.1 Debe establecer, documentar y mantener procedimientos para verificar la integridad física de la estructura del contenedor antes del llenado, esto incluye la confiabilidad de los mecanismos de cerradura de las puertas.	X		
2.1.2 Debe cumplir un procedimiento de inspección para todos los contenedores que vayan a ser cargados, se recomienda la inspección de los siete (07) puntos:			
<ul style="list-style-type: none"> • Pared delantera • Lado izquierdo • Lado derecho • Piso • Techo interior/externo • Puertas interiores/exteriores • Exterior/sección inferior 		X	
			la empresa solo transporta el contenedor, no lo descarga

2.2 Inspección del furgón o plataforma			
2.2.1 Debe establecer, documentar, implementar y mantener procedimientos para verificar la integridad física de la estructura del furgón antes del llenado, incluso la confiabilidad de los mecanismo de cerradura de las puertas. Se recomienda la inspección de diez (10) puntos (7+3) para todos los furgones: <ul style="list-style-type: none"> • Área de la quinta rueda, inspeccionar el compartimiento natural y placa del patín. • Pata mecánica • Pata inferior 	X		la empresa solo transporta el contenedor, no lo descarga
2.3 Sellos de contenedores			
2.3.1 Debe instalar un sello de alta seguridad a todos los contenedores cargados con destino a la exportación. Todos los sellos deben cumplir o exceder la norma ISO 17712 actual para sellos de alta seguridad	X		
2.3.2 Deben establecer procedimientos escritos que especifiquen como se controlaran y aplicaran los sellos a los contenedores cargados.	X		
2.3.3 Debe tener procedimientos para reconocer y reportar a las autoridades aduaneras o la autoridad pertinente, cuando los sellos o contenedores han sido comprometidos.	X		
2.3.4 Deben manejar los sellos solo los empleados designados con el fin de mantener la integridad de los mismos	X		
2.3.5 Debe establecer procedimientos documentados para el registro, control, inventario y colocación de sellos	X		
2.4 Almacenaje de Contenedores y Remolques (camión)			
2.4.1 Debe mantenerse en un área segura los contenedores y remolques, para impedir el acceso o manipulación no autorizados	X		
2.4.2 Debe establecer procedimientos documentados y verificables para neutralizar y denunciar la entrada no autorizada a los contenedores o furgones o a las áreas de almacenaje de estos	X		
2.5 Sellos del contenedor y furgon			
2.5.1 debe instalar un sello de alta seguridad en todos los contenedores y furgones cargados con destino a la exportacion. El sello debe cumplir o exceder la norma ISO 17712 actual para sellos de alta seguridad.	X		
2.5.2 debe establecer procedimientos escritos que especifiquen como se registraran, controlaran y aplicaran los sellos a los contenedoresy furgones cargados, incluyendo el inventario de los mismos.	X		
2.5.3 Debe tener procedimientos para establecer y reportar a las autoridades aduaneras o a la autoridad pertinente, cuando los sellos, contenedores o furgones han salido comprometidos.	X		
2.5.4 Deben manejar los sellos solo los empleados designados y entrenados solo con el fin de mantener la integridad de los mismos.	X		
3. Controles de acceso físico			
3.0.1 Los controles de acceso impiden la entrada no autorizada a las instalaciones, mantienen control de los empleados y visitantes, y protegen los bienes de la organización. Los puntos de acceso deben incluir la identificación de todos los empleados, visitantes y proveedores en todos los puntos de entrada.	X		
3.1 Empleados			
3.1.1 Debe existir un sistema de identificación de empleados con el objetivo de controlar el acceso	X		
3.1.2 Deberían tener acceso solo a aquellas áreas donde desempeñan sus funciones.	X		

3.1.3 Debe establecer, documentar y mantener procedimientos para la entrega, devolución y cambio de dispositivos de acceso (por ejemplo, identificación de empleados, llaves y tarjetas de proximidad, etc.)	X		
3.2 Visitantes			
3.2.1 Deben presentar una identificación vigente con la fotografía al momento de ingresar a la instalación	X		
3.2.2 Deberían ser escoltados durante su permanencia en la organización	X		
3.2.3 Deben exhibir en un lugar visible su identificación temporal	X		
3.2.4 Debe existir procedimientos para controlar la entrega, devolución y cambio de carnes de identificación de los visitantes	X		
3.3 Identificación de personal de entregas y correos			
3.3.1 Todos los vendedores, proveedores y contratistas deben presentar una identificación vigente con fotografía, con fines de registrar su ingreso	X		
3.3.2 Debería ser examinado periódicamente todo correo y paquetes recibidos, antes de ser distribuidos	X		
3.4 Procedimientos de identificación y retiro de personas no autorizadas			
3.4.1 Debe establecer, documentar y mantener procedimientos para identificar y dirigirse a personas no autorizadas o no identificadas	X		
3.5 Personal de seguridad			
3.5.1 Debe asegurar que su personal de seguridad este controlando las puertas de entrada y salida a sus instalaciones.	X		
3.6 Inspecciones			
3.6.1 Debe inspeccionar todos los vehiculos y conductores que entren y salgan de su instalacion, incluyendo inspecciones al azar del equipaje y efectos personales de los choferes manteniendo registros de ingreso y salida de los mismos.	X		
4. Seguridad del personal			
4.1 Verificación preliminar al empleo			
4.1.1 Deben existir procedimientos documentados para evaluar a los candidatos con posibilidades de empleo.	X		
4.1.2 Deben existir procedimientos para verificar la información y referencias laborales indicadas en la solicitud de empleo	X		
4.2 Verificación e investigación de antecedentes			
4.2.1 Debe verificar e investigar los antecedentes personales de los candidatos con posibilidades de empleo	x		
4.2.2 Debe realizar inspecciones periódicas conforme la criticidad del cargo que ocupe el trabajador	x		
4.2.3 Debe realizarse y mantenerse actualizados, registros de afiliación a instituciones de seguridad social y demás registros legales de orden laboral	X		
4.2.4 Debe disponer de un archivo fotográfico actualizado del personal e incluir un registro de huellas dactilares y firma.	X		
4.2.5 Debe contar con un programa de concientización sobre adicciones al alcohol, drogas, juego, entre otros, que incluya avisos visibles y material de lectura. Deben actualizarse los datos básicos de los trabajadores, mínimo una vez al año	X		

4.2.6 Debe realizarse una visita al domicilio del personal que ocupara las posiciones criticas o que afecta a la seguridad, antes de que ocupe el cargo y actualizarla cada dos años	X		solo cuando el personal tiene antecedentes
4.2.7 Debe realizarse pruebas al personal de areas criticas, para detectar consumo de drogas ilícitas y alcohol, antes de la contratación, cuando haya sospechas justificables y aleatoriamente en un periodo máximo de dos años	X		solo cuando el personal tiene antecedentes
4.3 Procedimientos de terminación de personal			
4.3.1 Debe controlar el suministro (entrega y devolución) de uniformes de trabajo de la organización	X		
4.3.2 Debe establecer procedimientos documentados para retirar la identificación y eliminar el permiso de acceso a las instalaciones y sistemas para los empleados desvinculados de la organización	X		
5. Procedimientos de seguridad			
5.0.1 Debe contar con procedimientos documentados que establezcan las medidas de seguridad para asegurar la integridad de los procesos relevantes al transporte, manejo y almacenaje de la carga en la cadena de suministro	X		
5.1 Procedimientos para la documentación e información			
5.1.1 El control de la documentación y la información en los equipos de computo, debe incluir protección contra el acceso no autorizado	X		
5.1.2 Debe establecerse procedimientos para garantizar que toda la información y documentación utilizada en el despacho de mercancías y carga, sea legible, completa, exacta y protegida contra las modificaciones, pérdidas o introducción de información errónea	X		
5.2 Procedimientos para asegurar manifiestos oportunos y exactos			
5.2.1 Debe contar con procedimientos para asegurar que la información recibida de los Asociados de Negocio en cuanto a la integridad de la carga, sea reportada en forma exacta y oportuna	x		
5.3 Recepción y despacho de carga			
5.3.1 Debe describirse con exactitud la carga contra la información del manifiesto	X		
5.3.2 Debe describirse con exactitud, indicando cantidad, peso, etiquetas, marcas, frente a los documentos de la carga	X		
5.3.3 Debe compararse las órdenes de compra o de entrega frente a la carga	X		
5.3.4 Debe identificarse positivamente a los conductores o choferes antes de que reciban o entreguen la carga	X		
5.3.5 Debe establecerse un procedimiento para la trazabilidad oportuna de la carga	x		
5.4 Discrepancias en la carga			
5.4.1 Deben investigarse y solucionarse todos los faltantes o sobrantes y otras discrepancias o anomalías	X		
5.4.2 Deben notificar oportunamente a aduanas y a otras autoridades apropiadas si se detectan anomalías o actividades ilegales o sospechosas	X		
5.5 Control de materias primas y material de empaque			
5.5.1 Debería observar diferencias el material de empaque de exportación al del producto nacional	X		la actividad es netamente importacion al momento - transporte
5.5.2 Debe ser controlado y revisado el material de empaque y embalaje antes de su uso	X		la actividad es netamente importacion al momento - transporte
5.5.3 Deben estar controladas las sustancias precursoras para la fabricación de los productos conforme a las regulaciones legales	X		la actividad es netamente importacion al momento - transporte
5.5.4 Debe establecer, documentar y disponer de procedimientos para su manejo y control	X		la actividad es netamente importacion al momento - transporte

6. Seguridad Física			
6.1.0 Las instalaciones de manejo y almacenaje de carga deben tener barreeras físicas y elementos de disuasión para resguardar contra el acceso no autorizado. El exportador debe incorporar los siguientes criterios de seguridad física del SGCS BASC en todas sus cadenas de suministro, según corresponda.	X		la empresa no almacena materia prima, ya que es solo una empresa de transprte
6.1 Seguridad del Perímetro			
6.1.1 Debería implementar una cerca perimétrica en las áreas de manejo y almacenamiento de carga	X		la empresa no almacena materia prima, ya que es solo una empresa de transprte
6.1.2 Debería utilizar cercas o barreras interiores para segreggar la carga domestica, internacional, de alto valor y peligrosa	X		
6.1.3 Deben ser inspeccionadas todas las cercas para verificar su integridad e identificar daños	X		
6.2 Puertas y Casetas			
6.2.1 Deben ser controladas, monitoreadas y supervisadas las puertas de entrada y salida de vehículos y de personal	X		
6.2.2 Debe mantenerse al mínimo necesario la cantidad de puertas	X		
6.3 Estacionamiento de vehículos			
6.3.1 Deberían estar alejadas de las áreas de manejo y almacenaje de carga o de áreas adyacentes a estas, las áreas de estacionamiento de los vehículos privados (empleados, visitantes, proveedores, y contratista)	x		
6.4 Estructura de los edificios			
6.4.1 Debe realizar inspecciones y reparaciones periódicas para mantener la integridad de las mismas	X		
6.4.2 Las instalaciones deben construirse con materiales que resistan la entrada forzada o ilegal	X		
6.5 Control de cerraduras y llaves			
6.5.1 Todas las ventanas, puertas y cercas interiores y exteriores deben contar con mecanismos de cierre y estar controladas.	x		
6.5.2 La Gerencia o el responsable de seguridad debe mantener un control sobre las cerraduras y llaves entregadas	X		
6.6 Iluminación			
6.6.1 Debe existir una adecuada iluminación dentro y fuera de la instalación, incluso en las siguientes áreas:	X		
· Entradas y salidas			
· Áreas de manejo			
· Almacenaje de carga			
· Barreras perimetrales			
· Áreas de estacionamientos			
6.7 Sistemas de alarmas y videocámaras de vigilancia			
6.7.1 El uso de elementos de seguridad electrónica debe estar considerado en su evaluación de riesgos	X		
6.7.2 Debería utilizar sistemas de alarmas y cámaras de vigilancia para supervisar y monitorear las instalaciones y prevenir el acceso no autorizado a las áreas de manejo y almacenaje de carga.	x		
6.8 Sistema de Seguridad			
6.8.1 Debe disponerse de un plano con la ubicación de las áreas sensibles de la instalación	X		

6.8.2 Deben estar controladas y separadas las áreas de lockers de empleados de las áreas de almacenamiento y operación de carga	X		
6.8.3 Debe tener un servicio de seguridad competente, propio o contratado	X		
6.8.4 Debe establecer procedimientos documentados y dispositivos de alerta, acción y evacuación en caso de amenaza o falla en las medidas de protección.	X		
6.8.5 Debe garantizar una acción de respuestas oportuna y disponible por parte del personal de seguridad durante veinticuatro (24) horas al día.	X		
6.8.6 Debe disponer de sistemas adecuados que permitan la comunicación oportuna con los supervisores y encargados de seguridad y con las autoridades nacionales y extranjeras	X		
7. Seguridad en las tecnologías de información			
7.1 Protección con contraseña			
7.1.1 Deben establecer políticas, procedimientos y normas de tecnología de información utilizadas en la empresa, las cuales deben darse a conocer mediante capacitación.	X		
7.1.2 Para los sistemas automatizados deben asignar cuentas individuales que exijan un cambio periódico de la contraseña	X		
7.2 Responsabilidad			
7.2.1 Se debe establecer un sistema para identificar el abuso de los sistemas informáticos a fin de detectar accesos no autorizados, manipulación indebida o la alteración de los datos del negocio.	X		
7.2.2 Todos los infractores del sistema de seguridad de tecnologías de la información deben estar sujetos a apropiadas medidas disciplinarias	X		
8. Entrenamiento de seguridad y concienciación sobre amenazas			
8.1 Capacitación			
8.1.1 Debe contar con un programa de capacitación a fin de que todo el personal sepa reconocer y reportar amenazas y vulnerabilidades sobre actividades ilícitas, tales como actos de terrorismo y contrabando, en toda la cadena de suministro.	X		
8.1.2 Los empleados deben ser conscientes de los procedimientos que la organización ha puesto en marcha para considerar una situación y como reportarla.	X		
8.1.3 Se debe brindar capacitación adicional a los empleados que laboran en las áreas de envíos y recibos y se debería de carga, así como a aquellos que reciben y abren la correspondencia	X		
8.1.4 Para implementar SGCS BASC, el personal que labora en la organización debe estar capacitado, a fin de permitir que las personas adquieran habilidades para el control y seguridad de los procesos	X		
8.2 Entrenamiento para los empleados sobre seguridad de la cadena de suministro			
8.2.1 Se debe ofrecer capacitación específica a los empleados para mantener la integridad de la carga, reconocer conspiraciones internas y protección de los controles de acceso.	X		
8.2.2 Estos programas deberían ofrecer incentivos por la participación activa de los empleados	X		

ANEXO 2



WIFASEG Cia. Ltda.
Compañía de Seguridad

INFORME DE CUSTODIA

FECHA: _____ CLIENTE: _____ ORIGEN: _____ DESTINO: _____

CHOFER 1: _____ CEDULA: _____ TELF: _____

CHOFER 2: _____ CEDULA: _____ TELF: _____

CHOFER 3: _____ CEDULA: _____ TELF: _____

CHOFER 4: _____ CEDULA: _____ TELF: _____

PLACA 1: _____ PLACA 2: _____ PLACA 3: _____ PLACA 4: _____

VEH 1: _____ VEH2: _____ VEH 3: _____ VEH 4: _____

TIPO DE CARGA

PEDIDO 1: _____ CONTENEDOR: 20 _____ 40 _____ CARGA SUELTA _____

NUMERO: _____ SELLO: _____

PEDIDO 2: _____ CONTENEDOR: 20 _____ 40 _____ CARGA SUELTA _____

NUMERO: _____ SELLO: _____

PEDIDO 3: _____ CONTENEDOR: 20 _____ 40 _____ CARGA SUELTA _____

NUMERO: _____ SELLO: _____

PEDIDO 4: _____ CONTENEDOR: 20 _____ 40 _____ CARGA SUELTA _____

NUMERO: _____ SELLO: _____

CONTROL DE RUTA Y DATOS PATRULLA

PLACA: _____ C1: _____ C2: _____

C3: _____

HORA DE SALIDA: _____

HORA

LUGAR

ACTIVIDAD

OBSERVACION

HORA DE LLEGADA: _____

JEFE DE TRIPULACION

Nombre:

C.I

JEFE DE BODEGA

Nombre:

C.I

ANEXO 3

La primera defensa contra las manipulaciones son los sellos numerados que la empresa de transporte suministra para sellar las puertas de un contenedor.

- El sello debe ser examinado físicamente para comprobar que no tenga ningún daño o alteración.
- Debe ser revisado el número de serie y que no coincida con otro que ya haya sido usado.
- Colocar el sello al contenedor y anotarlo en la guía de remisión para que el cliente tenga conocimiento del código del sello.

Una vez que estos pasos fueron seguidos el contenedor puede partir hacia su destino.

Registro de sellos.



DOCUMENTO DE CONTROL DE SELLOS PARA EL CONTENEDOR

FECHA:

No DE SELLO	No DE CONTENEDOR	CLIENTE	DESTINO

MAN-LOG V.1

ANEXO 4

DOCUMENTO DE IDENTIFICACION PERSONAL (EVIDENCIA 5)



(REGISTRO, ENTRADA Y SALIDA DEL PERSONAL DE LA EMPRESA KAMINO EXPRESS S.A)

FECHA:

ASUNTO:

NOMBRE	CARGO	CEDULA	FIRMA

ANEXO 4.1

ANEXO DOCUMENTO DE IDENTIFICACION VISITANTES (EVIDENCIA 5)



DOCUMENTO DE INSPECCION E IDENTIFICACION

FECHA:

NOMBRE	CEDULA	FIRMA

MAN-ID V.1

ANEXO 5

Todo vehículo que ingrese a la empresa Kamino Express deberá ser inspeccionado y anotado en un documento de control de vehículos.

Esta acción debe ser llevada a cabo por la persona responsable de abrir y cerrar las puertas de las instalaciones.



DOCUMENTO DE CONTROL INGRESO DE VEHICULOS

FECHA:

NOMBRE	No DE PLACA	No DE CEDULA

MAN-INS V.1

ANEXO 6

DOCUMENTO REGISTRO DE ASISTENCIA (EVIDENCIA 8)



DOCUMENTO REGISTRO DE ASISTENCIA

FECHA:

ASUNTO:

NOMBRE	CARGO	CEDULA	FIRMA

ANEXO 7

EVIDENCIA 10

ACTUALIZACION DE DATOS PERSONAL DE TRABAJO

NOMBRES Y APELLIDOS

CEDULA DE IDENTIDAD

DIRECCION

CARGO

DOMICILIO

CELULAR

TELEFONO CONVENCIONAL

CORREO ELECTRONICO

ANEXO 8

DOCUMENTO DE CONTROL DE UNIFORME (EVIDENCIA 11)



DOCUMENTO DE CONTROL DE UNIFORME

FECHA:

ASUNTO:

NOMBRE	CARGO	CEDULA	FIRMA

MAN-CONT V.1

ANEXO 9

EVIDENCIA 17

1. Política de protección de contraseñas.

Esta política será impuesta para que haya un mejor control de la información que se maneja dentro de la empresa.

1.1 Toda persona encargada de un equipo de cómputo dentro de la empresa tendrá su correspondiente usuario y contraseña para poder trabajar.

1.2 El uso de este usuario y contraseña es único de parte del propietario.

1.3 Si alguna fuga de información ocurre dentro o fuera de la empresa el propietario de dicha información será penalizado, debido a que es información confidencial y no puede salir de la empresa.

1.4 En caso de pérdida de usuario o contraseña acercarse a RRHH para que tenga una nueva identificación.

MAN-SEG V1.

ANEXO 10



Evidencia 7

Formulario de evaluación de personal

MAN-REC V.1

Nombre del empleado: _____ Puesto o cargo que ocupa: _____

Instrucciones:

Realice una valoración del desempeño del evaluado asignando un numero del 100 (máximo puntaje) y 1 (mínimo puntaje)

	CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	PUNTUACION SUPERIORES	AUTOEVALUACION
1	Comprensión de las tareas y de los procedimientos y técnicas del trabajo		
2	Posesión de habilidades específicas que se requieren para la realización de todas las fases del trabajo		
3	Se muestra flexible y adaptable a los cambios		

4	Sigue las normas, procedimientos y e instructivos de trabajo y de la empresa		
	PRODUCTIVIDAD		
5	Volumen de trabajo útil y rapidez en la ejecución del mismo		
6	Puntualidad en la entrega de los resultados		
7	Observa buena producción durante situaciones de presión		
8	Tiene capacidad para producir sin supervisión		
	ORGANIZACION		
9	Se observa precisión, acierto y esmero en los resultados de los trabajos que presenta		

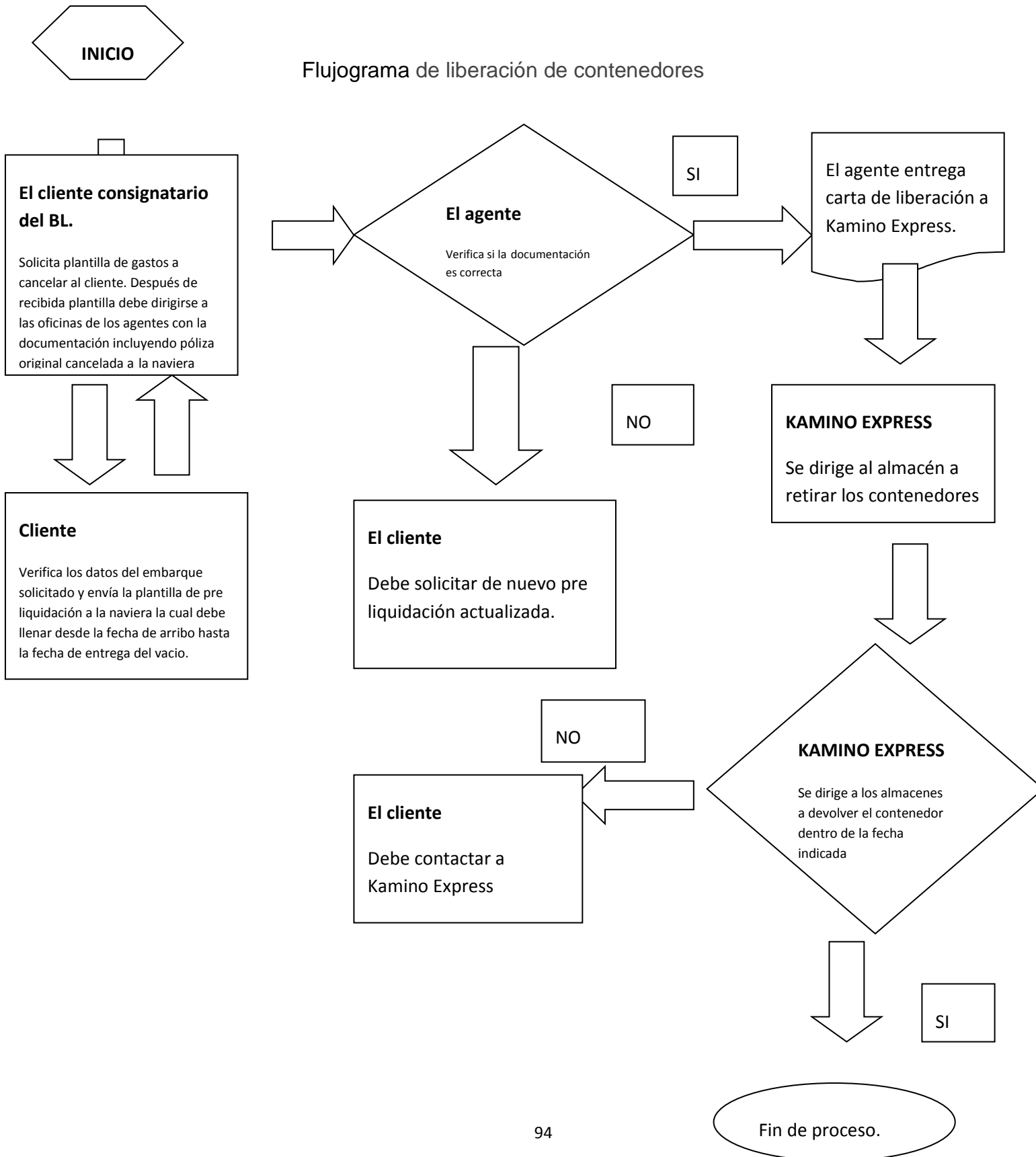
10	Hace una distribución efectiva del tiempo y selecciona las tareas estableciendo prioridades acordes a las mismas		
11	Es capaz de proveer información expedita		
	RESPONSABILIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y ACTITUD HACIA EL TRABAJO Y LA EMPRESA		
12	Tiene voluntad en la realización de sus obligaciones y responsabilidades		
13	Se muestra confiable en el trabajo que efectúa		
14	Mantiene reserva absoluta en los asuntos relativos a su trabajo dentro y fuera de la empresa		
15	Hace una custodia efectiva		

	de la información		
16	Maneja con seguridad el trabajo asignado		
	ACTITUD HACIA LOS USUARIOS		
17	Muestra cortesía, prontitud y esmero para atender al público, clientela o beneficiario de los servicios que presta o de las actividades que realiza		
18	Atiende y orienta con cortesía al teléfono		
19	Muestra reserva con el trato que da al cliente		
	COOPERACION Y RELACIONES INTERPERSONALES		
20	Colaboración espontánea y buenas relaciones con los jefes y compañeros de trabajo		

21	Se desenvuelve adecuadamente dentro del grupo de trabajo		
22	Muestra cortesía en el trato con sus compañeros		

ANEXO 11

Flujograma de liberación de contenedores



ANEXO 12

<u>INVERSION BASC</u>			
CERTIFICACION			\$ 6.000
SISTEMA DE CAMARAS			\$ 740,00
SISTEMA DE ALARMA			\$ 440,00
CERCADO ELECTRICO	\$ 7	C/M	\$ 800,00
TARETAS DE IDENTIFICA	\$ 2	C/U	\$ 20,00
<u>TOTAL</u>			\$ 8.000,00

ANEXO 13

Gastos Administrativos								
Rubro	Mensual	Anual						
Luz	\$ 100,00	\$ 1.200,00						
Agua	\$ 15,00	\$ 180,00						
Teléfono	\$ 40,00	\$ 480,00						
Alquiler del local	\$ -	\$ -						
Internet	\$ 40,00	\$ 480,00						
Publicidad	\$ -	\$ -						
Otros	\$ -	\$ -						
Totales	\$ 195,00	\$ 2.340,00						
Sueldos y Beneficios								
Cargos	Cantidad	Sueldo Neto	13 Sueldo	14 Sueldo	Aporte IESS	Total Mes	Total Anual	
GERENTE	1	\$ 1.200,00	\$ 100,00	\$ 28,33	\$ 145,80	\$ 1.474,13	\$ 17.689,60	
CONTADOR	1	\$ 800,00	\$ 66,67	\$ 28,33	\$ 97,20	\$ 992,20	\$ 11.906,40	
ADMINISTRADOR	1	\$ 600,00	\$ 50,00	\$ 28,33	\$ 72,90	\$ 751,23	\$ 9.014,80	
RRHH	1	\$ 600,00	\$ 50,00	\$ 28,33	\$ 72,90	\$ 751,23	\$ 9.014,80	
VENDEDOR	1	\$ 400,00	\$ 33,33	\$ 28,33	\$ 48,60	\$ 510,27	\$ 6.123,20	
LOGISTICA	1	\$ 400,00	\$ 33,33	\$ 28,33	\$ 48,60	\$ 510,27	\$ 6.123,20	
Totales	6	\$ 4.000,00	\$ 333,33	\$ 170,00	\$ 486,00	\$ 4.989,33	\$ 59.872,00	

ANEXO 14

Ingresos Proyectados Año 2016				
Meses	Producto	VIAJES	PVP	Total
Enero	CONTENEDOR MANTA 20	28	\$ 400,00	\$ 11.200,00
	CONTENEDOR MANTA 40	12	\$ 480,00	\$ 5.760,00
	CONTENEDOR QUITO 20	12	\$ 600,00	\$ 7.200,00
	CONTENEDOR QUITO 40	8	\$ 650,00	\$ 5.200,00
	CARGA SUELTA INTERNA	20	\$ 110,00	\$ 2.200,00
				\$ 31.560,00
Febrero	CONTENEDOR MANTA 20	28	\$ 400,00	\$ 11.200,00
	CONTENEDOR MANTA 40	12	\$ 480,00	\$ 5.760,00
	CONTENEDOR QUITO 20	12	\$ 600,00	\$ 7.200,00
	CONTENEDOR QUITO 40	8	\$ 650,00	\$ 5.200,00
	CARGA SUELTA INTERNA	20	\$ 110,00	\$ 2.200,00
				\$ 31.560,00
Marzo	CONTENEDOR MANTA 20	28	\$ 400,00	\$ 11.200,00
	CONTENEDOR MANTA 40	12	\$ 480,00	\$ 5.760,00
	CONTENEDOR QUITO 20	12	\$ 600,00	\$ 7.200,00
	CONTENEDOR QUITO 40	8	\$ 650,00	\$ 5.200,00
	CARGA SUELTA INTERNA	20	\$ 110,00	\$ 2.200,00
				\$ 31.560,00
Abril	CONTENEDOR MANTA 20	28	\$ 400,00	\$ 11.200,00
	CONTENEDOR MANTA 40	12	\$ 480,00	\$ 5.760,00
	CONTENEDOR QUITO 20	12	\$ 600,00	\$ 7.200,00

	CONTENEDOR QUITO 40	8	\$ 650,00	\$ 5.200,00
	CARGA SUELTA INTERNA	20	\$ 110,00	\$ 2.200,00
				\$ 31.560,00
Mayo	CONTENEDOR MANTA 20	28	\$ 400,00	\$ 11.200,00
	CONTENEDOR MANTA 40	12	\$ 480,00	\$ 5.760,00
	CONTENEDOR QUITO 20	12	\$ 600,00	\$ 7.200,00
	CONTENEDOR QUITO 40	8	\$ 650,00	\$ 5.200,00
	CARGA SUELTA INTERNA	20	\$ 110,00	\$ 2.200,00
				\$ 31.560,00
Junio	CONTENEDOR MANTA 20	28	\$ 400,00	\$ 11.200,00
	CONTENEDOR MANTA 40	12	\$ 480,00	\$ 5.760,00
	CONTENEDOR QUITO 20	12	\$ 600,00	\$ 7.200,00
	CONTENEDOR QUITO 40	8	\$ 650,00	\$ 5.200,00
	CARGA SUELTA INTERNA	20	\$ 110,00	\$ 2.200,00
				\$ 31.560,00
Julio	CONTENEDOR MANTA 20	30	\$ 400,00	\$ 12.000,00
	CONTENEDOR MANTA 40	15	\$ 480,00	\$ 7.200,00
	CONTENEDOR QUITO 20	14	\$ 600,00	\$ 8.400,00
	CONTENEDOR QUITO 40	9	\$ 650,00	\$ 5.850,00
	CARGA SUELTA INTERNA	21	\$ 110,00	\$ 2.310,00
				\$ 35.760,00
Agosto	CONTENEDOR MANTA 20	32	\$ 400,00	\$ 12.800,00
	CONTENEDOR MANTA 40	18	\$ 480,00	\$ 8.640,00
	CONTENEDOR QUITO 20	12	\$ 600,00	\$ 7.200,00
	CONTENEDOR QUITO 40	9	\$ 650,00	\$ 5.850,00
	CARGA SUELTA INTERNA	22	\$	\$ 2.420,00


			110,00	
				\$ 36.910,00
Septiembre	CONTENEDOR MANTA 20	34	\$ 400,00	\$ 13.600,00
	CONTENEDOR MANTA 40	21	\$ 480,00	\$ 10.080,00
	CONTENEDOR QUITO 20	12	\$ 600,00	\$ 7.200,00
	CONTENEDOR QUITO 40	9	\$ 650,00	\$ 5.850,00
	CARGA SUELTA INTERNA	24	\$ 110,00	\$ 2.640,00
				\$ 39.370,00
Octubre	CONTENEDOR MANTA 20	34	\$ 400,00	\$ 13.600,00
	CONTENEDOR MANTA 40	21	\$ 480,00	\$ 10.080,00
	CONTENEDOR QUITO 20	13	\$ 600,00	\$ 7.800,00
	CONTENEDOR QUITO 40	9	\$ 650,00	\$ 5.850,00
	CARGA SUELTA INTERNA	25	\$ 110,00	\$ 2.750,00
				\$ 40.080,00
Noviembre	CONTENEDOR MANTA 20	34	\$ 400,00	\$ 13.600,00
	CONTENEDOR MANTA 40	21	\$ 480,00	\$ 10.080,00
	CONTENEDOR QUITO 20	18	\$ 600,00	\$ 10.800,00
	CONTENEDOR QUITO 40	17	\$ 650,00	\$ 11.050,00
	CARGA SUELTA INTERNA	26	\$ 110,00	\$ 2.860,00
				\$ 48.390,00
Diciembre	CONTENEDOR MANTA 20	35	\$ 400,00	\$ 14.000,00
	CONTENEDOR MANTA 40	22	\$ 480,00	\$ 10.560,00
	CONTENEDOR QUITO 20	19	\$ 600,00	\$ 11.400,00
	CONTENEDOR QUITO 40	17	\$ 650,00	\$ 11.050,00
	CARGA SUELTA INTERNA	28	\$ 110,00	\$ 3.080,00
				\$ 50.090,00
Total		5505		\$ 2.199.800,00

ANEXO 15

		Año 1	Año 2	Año 3				
Inversion Inicial	-8000							
Ingresos		\$ 531.744,80	\$ 537.062,25	\$ 547.803,49				
(=) Utilidad Bruta		\$ 531.744,80	\$ 537.062,25	\$ 547.803,49				
Gastos Administrativos		468.000,00	483.818,40	514.129,42				
Sueldos y Beneficios Sociales		62.000,00	64.095,60	69.223,25				
Otros		406.000,00	419.722,80	444.906,17				
(=) Utilidad Operacional		63.744,80	53.243,85	33.674,08				
Gastos No Operacionales		11.100,00	11.475,18	12.163,69				
(=) Resultado antes de impuestos		52.644,80	41.768,67	21.510,39				
Participacion de Trabajadores	15%	7.896,72	6.265,30	3.226,56				
Impuesto a la Renta	22%	11.581,86	9.189,11	4.732,28				
Resultado Neto		33.166,22	26.314,26	13.551,54				
Flujo de Efectivo Neto	(8.000,00)	33.166,22	26.314,26	13.551,54				
Tasa de descuento	15%		SI es adecuada					
VAN	\$ 57.647,92							
TIR	389%							
Costo Beneficio	9							

FORMULA
 $vna = Anualidad * (1 - (1+i)^{-n}) / i$

ANEXO 16

	AGENDA CAPACITACION AL PERSONAL	Página 1 de 1
---	--	----------------------

MARTES 6 DE DICIEMBRE

- 09:00 - 09:15 Apertura del Curso
- 09:15 - 10:15 Fundamentos y Norma BASC
- 10:15 - 10:30 Coffee Break
- 10:30 - 12:30 Fundamentos y Norma BASC
- 12:30 - 13:45 Almuerzo
- 13:45 - 15:15 Fundamentos y Norma BASC
- 15:15 - 15:30 Coffee Break
- 15:30 - 17:30 Requisitos del Estándar BASC

MIÉRCOLES 7 DE DICIEMBRE

- 09:00 - 10:15 Requisitos del Estándar BASC
- 12:30 - 13:45 Almuerzo
- 15:30 - 18:00 Procedimiento de Auditorías y Distribución de Grupos

JUEVES 8 DE DICIEMBRE

- 09:00 Práctica De Campo

VIERNES 9 DE DICIEMBRE

- 09:00 - 10:00 Prueba
- 10:30 - 10:45 Coffee Break
- 10:45 - 11:45 Conferencia Antinarcóticos
- 12:30 - 12:45 Clausura del curso



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Arellano Carranza Jorge Javier, con C.C: # 0917360414 y Chuqui Neira Alexis Santiago con C.C: # 0931035497 autores del trabajo de titulación: Diseño de manual normas BASC (Business Alliance for Secure Commerce) aplicadas a la empresa Kamino Express S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2016 previo a la obtención del título de INGENIERO EN GESTION EMPRESARIAL INTERNACIONAL en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 18 de marzo de 2016

f. _____
Nombre: Arellano Carranza Jorge Javier
C.C: 0917360414

f. _____
Nombre: Chuqui Neira Alexis Santiago
C.C: 0931035497

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Diseño de manual normas BASC (Business Alliance for Secure Commerce)		
aplicadas a la empresa Kamino Express S.A en la ciudad de Guayaquil en el año 2016.			
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Arellano Carranza Jorge Javier Chuqui Neira Alexis Santiago		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Moscoso Meza Wendy Johanna		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Economicas y Administrativas		
CARRERA:	Gestion Empresarial Internacional		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniero en Gestion Empresarial Internacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	18 de marzo de 2016	No. DE PÁGINAS:	
ÁREAS TEMÁTICAS:	Sistemas de Gestion, Desarrollo de Procesos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	BASC - Normas y Estándares – Hallazgos - Acción correctiva –Procedimientos - Inconformidades menores (m), Mayores (M), Observaciones (O)		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El presente trabajo de titulación tiene como objetivo el diseño de un manual de normas BASC (Business Alliance for Secure Commerce) en la ciudad de Guayaquil en el año 2016 aplicado a la empresa Kamino Express S.A. la cual está ubicada en el sector norte de la ciudad.</p> <p>Se decidió implementar las normas BASC dentro de la empresa Kamino Express con la finalidad de cuidar la mercadería del cliente, durante el transporte y descarga de la misma para evitar manipulación, contaminación, lavado de activos y robo. Fue necesario realizar una pre-auditoria para determinar que</p>			

procesos eran realizados correctamente de acuerdo a las exigencias de esta nueva norma y cuales estaban incompletos por falta de registros o documentos, los resultados expuestos por dicha auditoria se resumieron en una tabla de hallazgos y se presentó un plan de acciones correctivas. Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones que se han recopilado a lo largo del trabajo, las cuales estarán a disposición de los propietarios para su aplicación. Como resultado se realiza el manual de procedimientos de la empresa Kamino Express incorporando las correcciones a los procesos auditados y aquellas actividades que exige la norma y que no estaban consideradas anteriormente. Este manual facilitara a la empresa obtener la certificación BASC.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-2853105 / 0990876149 / 0982208172	E-mail: jorgearellano_c@hotmail.com / as_chuqui@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN: COORDINADOR DEL PROCESO DE UTE	Nombre: Roman Bermeo, Cynthia Lizbeth	
	Teléfono: +593-9-84228698	
	E-mail: cynthia.roman@cu.ucsg.edu.ec / cynthiaromanec@gmail.com	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA	
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	