

**ACTUALIZACION DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y
CONTROL PARA EL PROCESO DE RECERTIFICACION BASC DE
UNICARGA LTDA.**

**DIANA MARCELA ALZATE PARRA
1112768063**

**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
PEREIRA
2011**

**ACTUALIZACION DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y
CONTROL PARA EL PROCESO DE RECERTIFICACION BASC DE
UNICARGA LTDA.**

DIANA MARCELA ALZATE PARRA

**Proyecto final presentado como requisito para obtener el título de grado de
Ingeniero Industrial**

**DIRECTOR
INGENIERO PEDRO DANIEL MEDINA VARELA**

**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
PEREIRA
2011**

NOTA DE ACEPTACIÓN

FIRMA DIRECTOR

FIRMA JURADO

FIRMA JURADO

Pereira, Mayo del 2011

Agradecimientos

En primera instancia a Dios por darme la vida, por darme la capacidad tanto económica, espiritual e intelectual para culminar las metas que me he propuesto en cada etapa vivida, por ser una compañía permanente que me brinda seguridad y fortaleza y por poner en mi camino oportunidades que me hacen crecer en todos los aspectos de mi vida.

A mis adorados Padres por un apoyo incondicional, por su amor y por esa confianza que siempre han tenido en mí. Por todos los esfuerzos económicos, físicos y espirituales que me han permitido ser la persona que soy ahora. Por el ejemplo de buenas personas que me han dado toda la vida, por los valores que me han inculcado y porque son lo mejor que tengo.

A Pedro Daniel Medina quien fue mi director de Proyecto, por el apoyo y la paciencia en todo el proceso, por siempre tener el tiempo para escuchar mis inquietudes y por brindarme sus conocimientos.

A la universidad por la oportunidad que nos brinda para formarnos como profesionales y por el apoyo con las becas recibidas.

A la empresa UNICARGA LTDA. Por toda la atención y por el buen trato que me dieron en todo el tiempo que estuve allí. Especialmente a Lorena Arias por brindarme la oportunidad de demostrar mis capacidades.

Diana Marcela Alzate Parra

TABLA DE CONTENIDO

pág.

| | |
|-------------------------------|----|
| 1. JUSTIFICACION..... | 7 |
| 2. OBJETIVOS..... | 8 |
| 2.1 OBJETIVO GENERAL | 8 |
| 2.2 OBJETIVO ESPECIFICO | 8 |
| 3. MARCO REFERENCIAL | 9 |
| 3.1 MARCO TEORICO..... | 9 |
| 3.2 MARCO CONCEPTUAL | 12 |
| 3.3 MARCO LEGAL | 14 |
| 3.3 MARCO GEOGRAFICO | 14 |
| 4. METODOLOGIA | 16 |
| 5. RESULTADOS..... | 18 |
| 6. CONCLUSIONES | 49 |
| 7. RECOMENDACIONES | 51 |
| 8. BIBLIOGRAFIA | 53 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----------|
| Tabla 1 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS AUDITORIA INTERNA | 28 |
| Tabla 2 REPORTE AUDITORIA EXTERNA | 30 |
| Tabla 3 NO CONFORMIDAD # 1 | 38 |
| Tabla 4 ACTIVIDADES REVISION POR PARTE DE LA GERENCIA..... | 38 |
| Tabla 5 NO CONFORMIDAD # 2 | 40 |
| Tabla 6 ACTIVIDADES GESTION DE RIESGOS | 40 |
| Tabla 7 NO CONFORMIDAD # 3 | 42 |
| Tabla 8 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DE LA AUDITORIA INTERNA..... | 43 |
| Tabla 9 NO CONFORMIDAD # 4 | 43 |
| Tabla 10 NO CONFORMIDAD # 5 | 44 |
| Tabla 11 NO CONFORMIDAD # 6 | 45 |
| Tabla 12 NO CONFORMIDAD # 7 y # 8 | 46 |
| Tabla 13 MATRIZ DEFINICION DE CARGOS..... | 46 |
| Tabla 14 NO CONFORMIDAD # 9 | 48 |

1. JUSTIFICACION

El proyecto a desarrollar en la empresa UNICARGA LTDA está justificado principalmente por la necesidad que tiene la empresa de continuar con su sistema de gestión de seguridad y control que está siendo amenazado por la falta de conocimiento tanto de el sistema como tal, como de las actividades por parte de todos los miembros de la empresa debido a que todas las funciones de este sistema quedaron delegadas solo a una persona la cual no fue debidamente capacitada; a estos se le suma un reajuste de los requerimientos del sistema lo que hace indispensable actualizarlo y sobre todo crear una estrategia para mantenerlo. Adicionalmente la empresa es consciente de que este proceso le brindará la oportunidad de avalar la seguridad y el control de todos sus procesos en un mercado donde la globalización y las grandes oportunidades de exportación generaron este tipo de necesidad; en consecuencia la empresa sabe que el mantenimiento de un sistema de seguridad y control es una oportunidad para mejorar la competitividad de la empresa en el entorno actual, permitiendo alcanzar un alto grado de diferenciación, a la vez que satisface las necesidades de los clientes creando confianza y fidelización en ellos, refuerza su imagen, se actualiza la organización de la empresa, genera motivación en sus empleados, permitiendo reducir costeos al evitar errores y pérdidas de tiempo, aumentando así su nivel de productividad y credibilidad y por último lograr mejoras en los procesos de la empresa.

A nivel del marco de la institución universitaria este proceso constituye una contribución al ambiente empresarial, ya que este tipo de procesos facilitan la interacción entre la industria y la academia, la industria brindando una oportunidad de gestionar un proceso real y la segunda prestando los factores que permitan desarrollar los procesos investigativos, para concluir en un nuevo conocimiento del medio, nuevas propuestas y la actualización de conceptos, en estos procesos, gana la empresa, ganan los estudiantes, gana el medio y gana la universidad. Donde el punto fundamental se representa, mediante el conocimiento final alcanzado por medio del trabajo de implementación.

En cuanto el estudiantes que realiza el procesos, este proyecto permite poner en práctica muchos de los conocimientos adquiridos en sus años de estudio, simboliza la posibilidad de cumplir con un requisito para optar el título de ingeniero industrial, pero más a fondo este le permitirá adquirir las herramientas mediante la práctica y tener un acercamiento con el medio empresarial, suplir falencias como próximo profesional y reforzar conocimientos.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Actualizar el sistema de seguridad y control para la re certificación BASC de Unicarga LTDA.

2.2 OBJETIVO ESPECIFICO

- Estudiar la situación actual de la empresa en aspectos relacionados con el mantenimiento de la seguridad y el control en todos sus procesos y en el servicio que brinda a los clientes.
- Actualizar, diseñar y sintetizar manuales, formatos y capacitaciones que garanticen el cumplimiento de las nuevas normas y requisitos del BASC versión 3.
- Implementar los cambios y actualización del sistema de gestión de control y seguridad a las actividades de la empresa.
- Establecer mecanismos para la participación activa de todos los miembros de la empresa en las mejoras, así como también para la supervisión continua de las condiciones de seguridad y control de la empresa.
- Establecer los procedimientos de revisión y auditorías que tendrá la organización para evaluar el sistema de gestión de control y seguridad

3. MARCO REFERENCIAL

3.1 MARCO TEORICO

La normalización con base ordenada y científica surge a finales del siglo XIX, con la Revolución Industrial ante la necesidad de producir más y mejor. Se dio a conocer aun mas en la primera Guerra Mundial entre los años 1914 y 1918 ante la necesidad de abastecer a los ejércitos y reparar los armamentos, donde fue indispensable la industria privada a estas se les exigía unas especificaciones de intercambiabilidad y ajustes de precios, La normalización nació para limitar la diversidad de componentes, piezas y suministros, y favorecer su intercambiabilidad, facilitando la producción en serie, la reparación y mantenimiento de los productos y servicios, así como facilitar las relaciones externas entre países que necesitan piezas estándares y además ofrecen garantías de cumplimiento de requisitos del cliente.

La certificación BASC la cual hace parte del proyecto es otorgada a las empresas transportadoras, exportadoras, puertos, empresas de seguridad, servicios, agencias de transporte y toda empresa que tenga relación con procesos de exportación o manejo de cargas. Consiste básicamente en una certificación que se le da a las empresas por cumplir una serie de normas y estándares que garanticen la seguridad de las mercancías, de los trabajadores y de la empresa y el compromiso en contra de las actividades ilícitas. Esta tiene validez de un año por lo tanto se hacen visitas de auditoría cada año con el fin de garantizar la continuidad del sistema de gestión de Control y Seguridad, la constancia es las auditorías de revisión y la mejora continua.¹

² **NORMAS Y ESTANDARES BASC**

La empresa debe garantizar por medio de documentos y procedimientos el mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión en control y seguridad en donde se encuentran los siguientes requerimientos.

NORMAS DE SEGURIDAD

ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD

1. Introducción

¹ WORLD BASC ORGANIZATION. Guía de buenas prácticas en seguridad en las cadenas de suministros (CD-ROOM): Windows Vista o posterior: PEREIRA RISARALDA: Organización BASC Centro Occidente. Edición 2005

² ORGANIZACIÓN MUNDIAL BASC. WORLD BASC ORGANIZATION. Normas y estándares BASC – Versión 3 (CD-ROOM): Windows Vista o posterior: PEREIRA RISARALDA: Organización BASC Centro Occidente. Edición 2008

1.1 Generalidades y aplicabilidad

2. Planeación

2.1 Generalidades

2.2 Gestión del riesgo

2.3 Requisitos legales y de otra índole

2.4 Previsiones

3. Implementación y Operación

3.1 Estructura, Responsabilidad y Autoridad

3.2 Entrenamiento y sensibilización

3.3 Comunicaciones

3.4 Documentación del sistema

3.5 Control de los documentos

3.6 Control operacional

3.7 Preparación y respuesta a eventos críticos

4. Verificación, acción correctiva y/ o preventiva

4.1 Monitoreo y medición

4.2 Acción correctiva y/ o preventiva

4.3 Registros

4.4 Auditoría

5. Revisión por parte de la gerencia

6. Mejora Continua

ESTANDARES DE SEGURIDAD

1. Requisitos de los asociados de negocio

1.1 Procedimientos documentados exigidos para Asociados de Negocio

1.2 Verificando procedimiento de seguridad en el punto de origen.

2. Seguridad de los vehículos

2.1 Seguridad de transporte en ruta

2.2 Rutas predeterminadas y Revisiones de seguridad aleatoria

2.3 Revisiones documentadas y no anunciada por el gerente

2.4 Reporte de anomalías encontradas en revisiones regulatorias de gobierno

3. Procedimientos de Inspección de transporte

- 3.1 Uso de una lista de chequeo para inspección de transporte
- 3.2 Inspección de transporte entrando y saliendo de los patios de estacionamiento
- 3.3 Conducir búsquedas aleatorias a aquellas desarrolladas por el conductor
- 3.4 Requerimiento procedimientos escritos para identificación de riesgos
- 3.5 Practicas de entrenamiento sistemático

4. Seguridad de los remolques

- 4.1 Requerimiento de vigilancia
- 4.2 Requerimiento de almacenamiento seguro
- 4.3 Requerimiento de notificación a las autoridades de cambio de cada remolque

5. Controles de acceso físico

- 5.1 Empleados
- 5.2 Visitantes/Vendedores/Proveedores
- 5.3 Monitoreo de las entregas los paquetes y el correo
- 5.4 Enfrentamiento y retiro de personas no autorizadas

6. Seguridad personal

- 6.1 Verificación preliminar de empleo
- 6.2 Verificación y análisis de antecedentes
- 6.3 Procedimiento de terminación de personal

7. Seguridad de procesos

- 7.1 Debe haber medidas de seguridad establecidas
- 7.2 Procesamiento de documentación
- 7.3 Examen de documentos el personal
- 7.4 Procedimiento de conocimiento de embarque / manifiesto la información
- 7.5 Carga

8. Seguridad física

- 8.1 Cercado
- 8.2 Puerta y casetas de entrada
- 8.3 Estacionamiento
- 8.4 Estructura
- 8.5 Control.
- 8.6 Iluminación
- 8.7 Sistemas de alarma y videocámara de vigilancia

9. Seguridad en tecnología de informática

- 9.1 Protección con contraseña
- 9.2 Responsabilidad

9.3 Uso apropiado de los controles electrónicos

10.Capacitación en seguridad y concientización sobre amenazas

10.1 Programa de concientización

11.Estudio legal

12.Sistema de Gestión

13.Mantenimiento y capacitación

14.Sistema de Seguridad

Para implantar un sistema de gestión de seguridad y control confiable y eficiente, es elemental investigar los requisitos necesarios y mostrar en términos generales las actividades relacionadas con el mismo.

Por esto es indispensable inspeccionar y asegurarse de que las actividades descritas en los ítems descritos anteriormente se incorporen al sistema de gestión de la seguridad y control de la empresa

Los detalles de los procesos obedecen a la complejidad y la firmeza de las actividades que se articulen en el sistema de gestión de control y seguridad.

Las actividades sencillas requieren de una descripción breve. Por el contrario, los procesos complejos deberán tener detalles necesarios para que todo el personal entienda y se comprometan con las actividades y tareas, así como sus interrelaciones, de manera que logren cumplir eficazmente.

Es indispensable fijar la forma en que se realizar el control con proveedores que afectan la calidad del servicio, la empresa deberá garantizar que se suministre lo que el cliente le haya solicitado.

3.2 MARCO CONCEPTUAL

Es necesaria la aclaración de conceptos que serán muy utilizadas en este proceso, en cuanto a los términos que están relacionados con la seguridad³

Análisis de riesgo: Uso seguro de la información disponible, para lograr establecer cual es la frecuencia de ocurrencia de un evento especificado y cuales son las dimensiones de sus efectos.

Auditora del sistema de control: Es una prueba sistemática que se usa para establecer si los procesos, procedimientos y resultados de la gestión de control y seguridad cumplen con los requisitos establecidos y son aptas para alcanzar los objetivos

³ Norma BASC-WORLD ORGANIZATION, INC. VERSION 2-2006. EDICION: ENERO 1/2006.www.wbasco.org/español.normas.htm

Evaluación de riesgo: Proceso donde se establecen las prioridades de gestión del riesgo por medio de la comparación del nivel de riesgo contra normas predeterminadas, niveles de riesgo y otros criterios.

Estándares BASC: Son una serie de exigencias específicas aplicables y complementarios a esta norma y de obligatorio cumplimiento en función al alcance del SGCS, en las empresas que implementan un sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.

Gestión de seguridad: Serie de acciones enfocadas en la prevención y protección de los riesgos a que están expuestas personas, activos y procesos, de las organizaciones.

Información: Datos que tienen un significado.

Documento: Información dado por medio de registros, especificaciones, procedimientos, documentos, dibujos, informes, normas.

Registro: Documento en el cual contempla la información de reporte de resultados de evaluaciones o procesos cuyo fin es dar evidencia que garantice la realización de las actividades

Termino que están relacionados con el proceso de auditorías y proceso de medición⁴

Auditoría: Es un proceso de registro de actividades el cual es documentado con el fin de obtener evidencias y evaluarlas para garantizar hasta donde se cumplen con las políticas, procedimientos o requisitos.

Equipo auditor: Una o más personas con pocos y/o amplios conocimientos del tema, catalogadas como auditores las cuales llevan a cabo una auditoría.

Punto de detención. Un punto el cual se encuentra registrado en un documento más allá del cual no se debe seguir una determinada actividad sin la aprobación de una organización de autoridad.

Trazabilidad. Respecto a un producto es la capacidad para rastrear los diferentes procesos que ha tenido una entidad, por ejemplo rastrear la localización de la carga desde que es puesta en el camión de transporte hasta que llega a su destino final.

No conformidad: Es cuando la empresa no cumple total o parcialmente con un requisito especificado de las normas o estándares

⁴ Seminario TQM dictado por Hernán Jiménez en Panamá.

3.3 MARCO LEGAL

Las normas y estándares del BASC -Business Alliance for Secure Commerce-, la cual es una alianza de empresas a nivel internacional que promueven un comercio seguro y ágil donde coopera las entidades del gobierno y organismos internacional .Está compuesta como una organización sin ánimo de lucro, con la denominación “World BASC Organization” bajo las leyes del estado de Delaware, Estados Unidos de América. Esta se encarga después de una auditoría externa en otorgar las certificaciones.

WBO restablece los Estándares Internacionales de Seguridad incluyendo todos las exigencias que instauran los programas determinados por diferentes Organismos internacionales en temas de seguridad, tales como el Marco de Estándares de la Organización Mundial de Aduanas, el código de protección de buques e instalaciones portuarias de la Organización Marítima Internacional, el CTPAT del Buró de Aduanas y protección fronteriza de los Estados Unidos.

3.3 MARCO GEOGRAFICO

Geográficamente el proyecto se enmarca en el municipio de Dosquebradas, Risaralda, en el sector de la Romelia, Cr 16 # 79-34 Bodega 7 en la empresa Unicarga Ltda

El departamento de Risaralda está localizada en el centro de la región Occidental de Colombia o región Andina, limita Al norte con los departamentos de Antioquia y Caldas, por el Oriente con Caldas y Tolima, por el Sur con el Quindío y Valle del Cauca y por Occidente con Chocó, su valiosa localización le permite tener actividades económicas como la agricultura donde resalta la producción de café, caña de azúcar, plátano, yuca y algunos otros frutos, la ganadería de propósito tanto ganadero como lechero, la industria se enfoca en alimentos, bebidas, textiles, papel y carbón y el comercio el cual se localiza principalmente en la capital. El departamento esta dividido en 14 municipios entre ellos esta Dosquebradas el cual posee más de 185.209 habitantes, es nombrada como la ciudad Industrial y empresarial del departamento de Risaralda y del Eje Cafetero, por su participación y dinamismo en el proceso comerciante de la región. Este municipio está localizado sobre la vertiente occidental de la cordillera central y limita: por el Norte con los municipios de Marsella y Santa Rosa de Cabal, por el Sur y el Oeste con el municipio de Pereira y por el Este con el municipio de Santa Rosa de Cabal, gracias a esto tiene las mejores condiciones y facilidades en el

abastecimiento de materias primas y de colocación de productos en los mercados domésticos e internacionales.

Actualmente se ha representado por perfilarse como un centro nacional de bodegaje, razón por la cual esta tiene el punto de más alto volumen de distribución de las cuatro empresas de mensajería más grande del país.

4. METODOLOGIA

El proceso de conocimientos de toda la información y conceptos de las normas y estándares de BASC se realizara por medio de reuniones, experiencias, consultas y documentos proporcionados por la persona en estos momentos encargada de el sistema de gestión de seguridad y control; será necesario recolectar, organizar y analizar todos los datos relacionados con este proceso, por último se harán actualizaciones, modificaciones, complementaciones e implementación que se requieran a formatos, registros, manuales, documentos y capacitaciones con el fin de cumplir con la nueva versión de las normas y estándares BASC y con los requisitos de la re certificación, este proceso será finalizado con la visita de los auditores del BASC.

Para el proceso se seguirá la siguiente metodología

1. Recolección, análisis y familiarización de las normas y estándares BASC que se aplican a la organización, registros, formatos, capacitaciones, procesos y procedimientos que requieren dichas normas. El objetivo es básicamente determinar los tipos de documentos que deben existir en la organización para garantizar que los procesos se lleven a cabo bajo condiciones controladas. En este tiempo se tuvo en cuenta los tipos de documentos que deben existir y sus requisitos.
2. Diseñar un diagnostico de la situación actual de la empresa basados en las normas y estándares. En este punto el objetivo es lograr conocer la situación de la documentación en la organización por medio de comparaciones entre lo que existe con las necesidades determinadas en la etapa anterior.
3. Elaboración de los documentos que se requieran en el sistema de gestión de control y seguridad. En este punto se espera establecer todos los elementos generales necesarios para la elaboración del Sistema Documental y elaborar, revisar y aprobar todos los documentos a cada nivel
4. Capacitación y sensibilización del proceso de actualización del sistema de gestión de seguridad y control. Tiene como objetivo lograr el compromiso y conocimiento de toda la empresa en el sistema no solo en lo que le corresponde a cada persona si no de la empresa en general
5. Implementación del sistema de gestión de seguridad. El objetivo sería básicamente poner en práctica todo lo documentado y lo planeado; delegar responsabilidades.

6. Auditoría Interna. Busca la evaluación de todo el proceso realizado anteriormente antes de una evaluación por los agentes del BASC.

7. Evaluación y Control del sistema de seguridad y control. La finalidad de este punto es conseguir mantener la adecuación del sistema a las necesidades de la organización a través de la mejora continua.

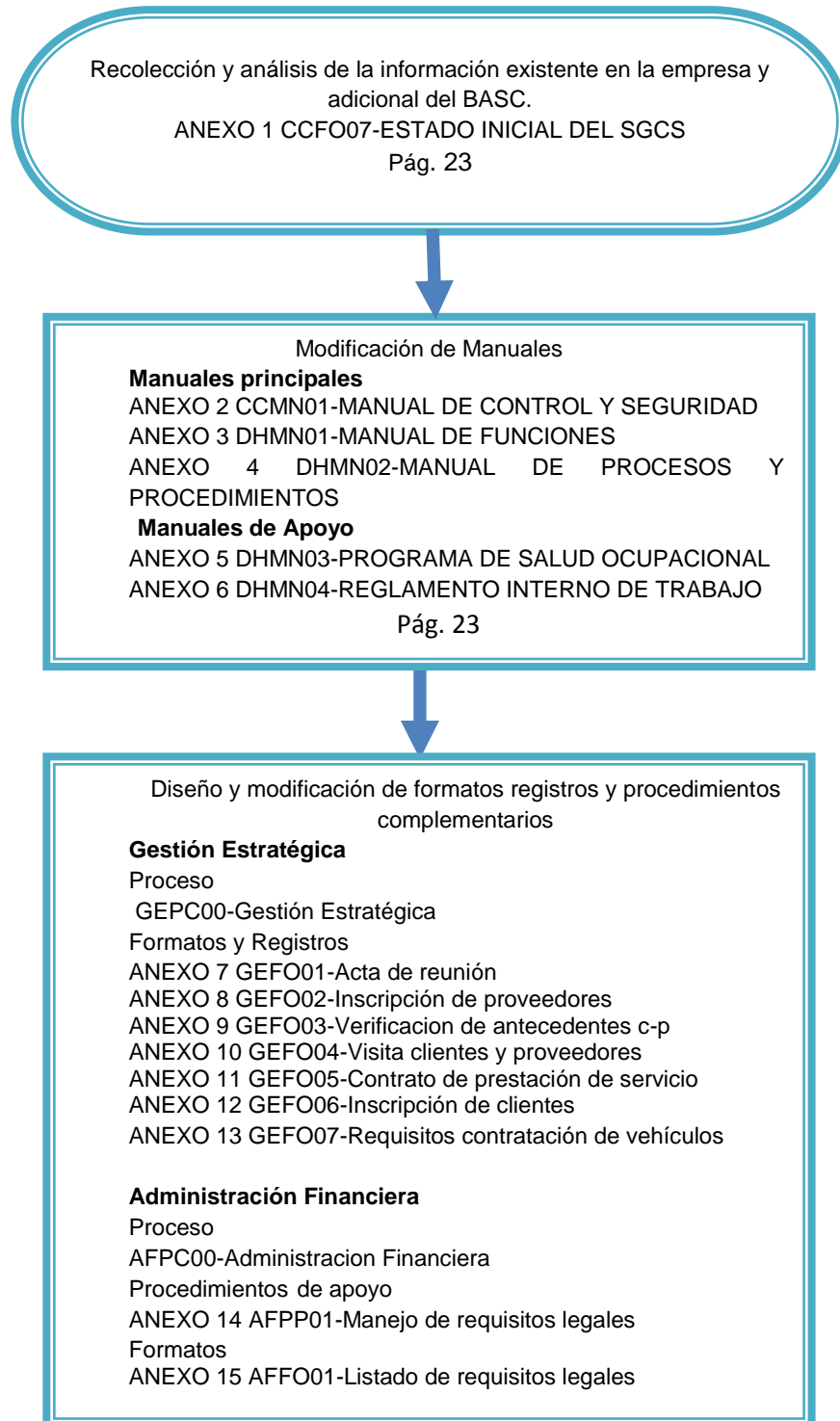
El estudio se realizaría de acuerdo a la metodología de tiempo que mejor se acomode a la condiciones de la organización.

La investigación será de tipo investigativo e inductivo ya que se realizara basados en la información que puedan proporcionar todas las personas vinculadas a la empresa y será parte fundamental la observación de todos los procesos de la rutina diaria de la empresa.

Las fuentes de información primarias serán las observaciones de las actividades y las fuentes de información secundarias como la documentación y los registros de la organización.

5. RESULTADOS

PROCESO DE ACTUALIZACION DEL SGSC





Diseño y modificación de formatos registros y procedimientos complementarios

Desarrollo Humano

Proceso

DHPC00-Desarrollo Humano

Procedimientos de apoyo

ANEXO 16 DHPP01-Procedimiento Gestión de Riesgos

ANEXO 17 DHPP02-Procedimientos Inducción de nuevos empleados

Formatos

ANEXO 18 DHFO01-Asistencia a reuniones y capacitaciones

ANEXO 19 DHFO02-Cronograma de Capacitaciones

ANEXO 20 DHFO03-Accidentes laborales

ANEXO 21 DHFO04-Ausentismo Laboral

ANEXO 22 DHFO05-Panorama de riesgos

ANEXO 23 DHFO06-Verificacion antecedentes personal

ANEXO 24 DHFO07-Visita Domiciliaria

ANEXO 25 DHFO08-Actualizacion de datos

ANEXO 26 DHFO09-Devolucion de dotación y carnet

ANEXO 27 DHFO10-Entrega de dotación

ANEXO 28 DHFO11-Induccion de nuevos empleados

ANEXO 29 DHFO12-Registro fotográfico y dactilar

ANEXO 30 DHFO13-Cronograma Pruebas de Alcoholemia y drogadicción

ANEXO 31 DHFO14-Personal de áreas críticas

ANEXO 32 DHFO15-Devolucion dotación y carnet contratistas

Control y Calidad

Proceso

CCPC00-Proceso Control de Calidad

Procedimientos de apoyo

ANEXO 33 CCPP01-Satisfaccion al Cliente

ANEXO 34 CCPP02-Cambio de llaves

ANEXO 35 CCPP03-Atencion de Quejas y Reclamos

ANEXO 36 CCPP04-Auditoría Interna

ANEXO 37 CCPP05-Acciones Correctivas y Preventivas

ANEXO 38 CCPP06-Protocolo de seguridad

Formatos

ANEXO 39 CCFO01-Indicadores de medición

ANEXO 40 CCFO02-Formato quejas y reclamos

ANEXO 41 CCFO03-Acciones correctivas y preventivas



ANEXO 42 CCFO04-Acta entrega de llaves
ANEXO 43 CCFO05-Control de llaves
ANEXO 44 CCFO06-Auditoría interna
ANEXO 45 CCFO07-Informe de auditoría interna
ANEXO 46 CCFO08-Revisión por parte de la gerencia
ANEXO 47 CCFO09-Inspección de seguridad
ANEXO 48 CCFO10-Inspección de camiones
ANEXO 49 CCFO11-Mantenimiento preventivos
ANEXO 50 CCFO12-Ingreso Visitantes
ANEXO 51 CCFO13-Ingreso de personal

Sistemas de información

Proceso

SIPC00-Sistemas de Información

Procedimientos de apoyo

ANEXO 52 SIPP01-Control de Documentos

ANEXO 53 SIPP02-Manejo de Documentos

Formatos

ANEXO 54 SIFO01-Lista maestro de registro

ANEXO 55 SIFO02-Lista maestra de documentos

ANEXO 56 SIFO03-Registro de llamadas

ANEXO 57 SIFO04-Política Firmas y Sellos

Pág. 25

Sensibilización del sistema de gestión de control y seguridad

Alcoholismo y Drogadicción

ANEXO 58 Que es la drogadicción y el alcoholismo

ANEXO 59 Razones para decir No a las drogas

ANEXO 60 Razones para decir No al alcohol

ANEXO 61 Test de alcoholismo

ANEXO 62 El alcohol y el conducir

Mercancías Peligrosas

ANEXO 63 Manejo de mercancías peligrosa

ANEXO 64 Folleto Manejo de derrames, Tarjetas de emergencia

ANEXO 65 Transporte de mercancías peligrosas

Sensibilización del sistema de gestión de control y seguridad

Direccionamiento estratégico

ANEXO 66 Presentación BASC
ANEXO 67 UNICARGA y la recertificación BASC
Parte 2

ANEXO 68 Unicarga y la seguridad

Robos y actividades ilícitas

ANEXO 69 Paquetes bombas

ANEXO 70 ¿Qué haría usted?

Evacuación

ANEXO 71 Plan de evacuación

Otros

ANEXO 72 Sistemas de información

ANEXO 73 Folleto BASC

ANEXO 74 Inducción de seguridad

Pág. 26



Delegación de funciones y Mantenimiento del sistema

ANEXO 75 Delegación de funciones

Comités

ANEXO 76 Acta comité de seguridad

ANEXO 77 Comité de convivencia laboral

Entrevistas y Encuestas

ANEXO 78 CCFO14-Entrevista Análisis de puesto

ANEXO 79 CCFO15-Encuesta satisfacción del cliente

ANEXO 80 CCFO16-Encuesta clima organizacional

ANEXO 81 CCFO17-Desempeño laboral

Acciones correctivas y preventivas

ANEXO 82 Acciones correctivas y preventivas 1

ANEXO 83 Acciones correctivas y preventivas 2

ANEXO 84 Acciones correctivas y preventivas 3

ANEXO 85 Acciones correctivas y preventivas 4

ANEXO 86 Acciones correctivas y preventivas 5

ANEXO 87 Acciones correctivas y preventivas 6

ANEXO 88 Asignación de lockers

ANEXO 89 Sistemas de seguridad

Reuniones y revisiones

ANEXO 90 Revisión por parte de la gerencia

ANEXO 91 Revisión de estándares

Pág. 27



Resultados y soluciones de no conformidades

Anexo 92 Reporte Auditoría externa

Acción 1

Anexo 93 Acción Correctiva y preventiva

Anexo 94 Revisión del SGCS

Acción 2

Anexo 95 Acciones correctivas y preventivas 2

Anexo 96 Matriz definición de cargos

Acción 3

Anexo 97 Acciones correctivas y preventivas 3.1

Anexo 98 Acciones correctivas y preventivas 3.2

Anexo 99 Acciones correctivas y preventivas 3.3

Anexo 100 Acciones correctivas y preventivas 3.4

Acción 4

Anexo 101 Acciones correctivas y preventivas 4

Acción 5

Anexo 102 Acciones correctivas y preventivas 5

Acción 6

Anexo 103 Acciones correctivas y preventivas 6

Anexo 104 Carta de compromiso

Acción 7

Anexo 105 Acciones correctivas y preventivas 7

Acción 8

Anexo 106 Acciones correctivas y preventivas 8

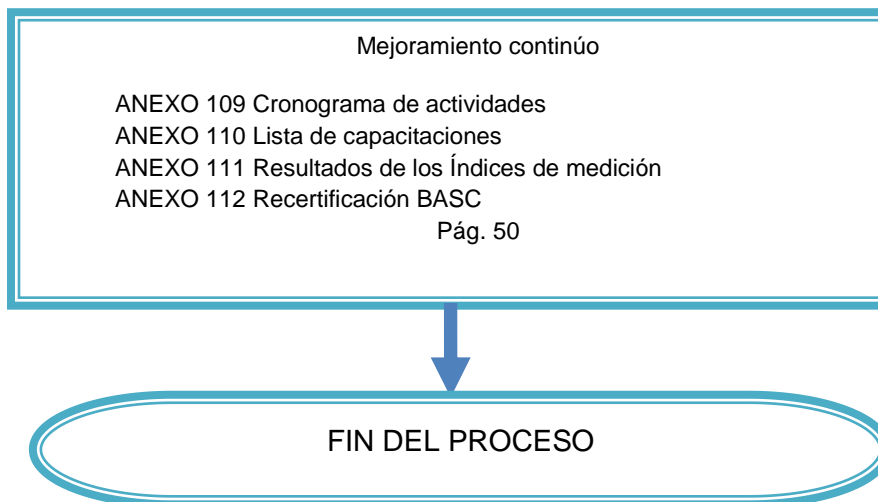
Anexo 107 Listado de personal áreas críticas

Acción 9

Anexo 108 Acciones correctivas y preventivas 9

Pág. 30





La metodología expuesta anteriormente fue exactamente la misma que se utilizó en la implementación de los nuevos estándares del BASC. En el inicio la recolección de información se hizo un poco más compleja debido a que la persona encargada de este proceso en la empresa no estaba disponible; así que no existió una capacitación que permitiría conocer los mecanismos que había adoptado la empresa en su manual de seguridad. Por lo tanto fue indispensable reiniciar todo el proceso con información suministrada en mayor proporción por el BASC.

Antes de concluir el manual de calidad y seguridad. Se decidió modificar el manual de procesos y procedimientos debido a que después de una evaluación realizada al documento se destacó que había procesos y procedimientos que no se realizaban en la empresa, otros que se repetían y otros que incluso las personas de la empresa no tenían conocimientos de que dichos procesos existían haciendo mucho más complejo la implementación de un sistema de gestión de seguridad porque parte de las auditorías se basan en evaluar dichos procesos. Fue así entonces, que se decidió evaluar las actividades que desempeñaba cada cargo en la empresa y lograr hacerlos participe de la estructura del manual de procesos y procedimientos con el objetivo de generar un mayor compromiso en cada uno de los colaboradores de la empresa desde la gerencia hasta los operadores de servicio.

De esta manera fue un poco más ágil la elaboración del manual de seguridad de la empresa ya que a cada acción que garantizaba el cumplimiento de algún estándar se le anexaban los documentos correspondientes. Con el fin de acelerar el proceso de búsqueda se elaboraron hipervínculos en cada procedimiento, proceso, funciones y formato. He aquí un ejemplo de dicho sistema para dos requisitos de la norma

3. Administración y selección del personal propio, subcontratado y-o suministrado

3.1 Tiene que realizarse una visita domiciliaria del personal que ocupa las posiciones críticas, o que afecta la seguridad.

Las visitas domiciliarias se realizan periódicamente, aproximadamente cada 2 años, para asegurarse que todo está bien dentro del ambiente familiar de cada uno de los empleados del personal destinado a las áreas críticas, a su vez dentro del proceso de selección de personal está establecida una visita domiciliaria en el momento de la contratación, procedimiento [DHPR06](#) (hipervínculo) y formato [DHFO07](#). (Hipervínculo)

4. Sistema de seguridad

4.1 La Empresa debe tener un Jefe o responsable de la seguridad, con funciones debidamente documentadas.

UNICARGA LTDA tiene como responsable de seguridad al Jefe de Bodega, ya que es la persona que está más relacionada con los procesos y procedimientos críticos en seguridad, las actividades de seguridad están diligenciados dentro del manual de funciones de la empresa [AOFN01](#). (Hipervínculo)

Bajo estos documentos y analizando las normas requeridas del BASC fueron planeados los registros, formatos, manuales y demás documentos que se requería. El sistema de documentación queda entonces de la siguiente manera. En total se generaron tres manuales:

- Manual de proceso y procedimientos
- Manual de funciones
- Manual de control y seguridad

Dentro del manual de proceso y procedimientos se crearon procedimientos de apoyo tales como:

- Procedimiento Acciones correctivas y Preventivas
- Procedimiento Atención quejas y reclamos
- Procedimiento Auditorías Internas
- Procedimientos Cambio de Llaves
- Procedimiento Control de Documentos
- Procedimiento Gestión de riesgos
- Procedimientos Inducción de nuevos empleados
- Procedimientos Manejo de documentos
- Procedimiento Manejo de requisitos legales
- Procedimiento satisfacción del cliente

Manuales de apoyo y otros documentos en general como:

- Protocolo de seguridad
- Programa de Salud
- Reglamento interno de trabajo
- Sistemas de seguridad

Por último y no menos importante los formatos y registros los cuales fueron divididos por los procesos de la empresa entre ellos están:

•Gestión Estratégica

- Contrato de prestación de servicio
- Formato acta de reunión
- Registro de proveedores
- Inscripción de clientes
- Verificación de antecedentes proveedores y clientes
- Visita clientes y proveedores
- Requisitos para contratación de vehículos terceros

•Control y Calidad

- Entrega de llaves
- Acciones correctivas y preventivas
- Auditoría interna
- Planeación auditorías internas
- Control de llaves
- Revisión por parte de la gerencia
- Ingreso de personal
- Ingreso de visitantes
- Inspección de camiones
- Inspección de seguridad
- Mantenimiento preventivo
- Quejas y reclamos
- Indicadores de gestión de calidad

•Administración Financiera

- Listado de requisitos legales
- Documentos relacionados con la legalidad en la parte contable

•Desarrollo Humano

- Cronograma de capacitaciones
- Cronogramas pruebas de alcoholemia y drogadicción
- Accidentes laborales
- Actualización de datos
- Asistencia a reuniones y capacitaciones

- Ausentismo laboral
 - Devolución dotación
 - Entrega de dotación
 - Devolución dotación contratistas
 - Inducción de nuevos empleados
 - Registro fotográfico
 - Verificación antecedentes
 - Visita domiciliaria
 - Personal áreas críticas
 - Panorama de riesgos
- Sistemas de información
 - Listado maestro de registros
 - Listado de requisitos legales
 - Lista maestra de documentos
 - Registro de llamadas

El resto de documentos se basan en evidencias de reuniones, capacitaciones, actas de representación y de formación de comités entre los cuales está el de convivencia y seguridad; pero en general así está representado el sistema de documentación.

Después de terminar con todo este proceso y que los estándares y normas de BASC fueron todas abarcadas se inicio el proceso de capacitación; Los temas tratados fueron los siguientes:

- Alcoholismo y Drogadicción
 - Sensibilización El alcohol y el conducir- Que es la drogadicción y el alcoholismo- Casos expuestos- Razones para decir No- Test de alcoholismo. Todos los documentos fueron expuesto en tablero de documentos importantes dirigido a todo el personal.
- Mercancías Peligrosa
 - Manejo de mercancías peligrosa- Este documento fue expuesto mediante una charla y la entrega de un folleto con información, dirigida a todo los conductores y operadores de servicio.
 - Manejo de derrames. Documento dirigido a conductores y operadores de servicio
 - Tarjetas de emergencia. Documento dirigido a conductores y operadores de servicio.
 - Transporte de mercancías peligrosas. Información suministrada por medio de diapositivas y dirigida a conductores y operadores de servicio.

- Direccionamiento estratégico
 - Presentación BASC- Unicarga y la recertificación BASC. Información por medio de diapositivas dirigida a personal administrativo
 - Unicarga y la seguridad. Información suministrada por medio de una charla y entrega de un folleto, dirigida a todo el personal

- Robos y actividades ilícitas
 - Paquetes bombas- capacitación por medio de diapositivas dirigida a todo el personal
 - ¿Qué haría usted? Documento dinámico donde se planteaba una situación problema y varias posibles soluciones se exponía los procedimientos correctos dirigidos a todo el personal

- Evacuación
 - Plan de evacuación. Plano con las explicaciones del protocolo de seguridad dirigida a todo el personal

Al mismo tiempo con el fin de darle valor agregado al nuevo proceso se buscaba no efectuar el mismo error al trabajo anterior en donde la información se quedó solo en el encargado del sistema de gestión. Era demasiado evidente que se estaba en la misma situación puesto que fue un proceso realizado exclusivamente por el practicante y en el momento era el único en capacidad de entenderlo y registrar los formatos.

Fue así como se creó una estrategia para evitar dicha situación; que consistía en generar un documento donde quedarán contempladas las responsabilidades de cada miembro de la empresa con respecto al sistema de gestión. Esta estrategia se inicio generando un registro de todas las actividades del sistema y junto con la colaboración de la directora administrativa se repartieron dichas actividades dependiendo de las funciones de cada cargo con el fin de no generar retrasos, confusiones o una mala disposición de los colaboradores ya que no se buscaba un imposición de trabajo sino un ambiente de colaboración y ayuda mutua. De esta forma se diseñó el documento quedando así totalmente repartida las actividades del sistema.

Adicionalmente a esto y con el fin de recordar y programar dichas actividades a los miembros de la empresa se diseñó un cronograma de actividades el cual para cada día tenía su respectiva actividad y responsable.

En las reunión de capacitación se iniciaba con una breve información del sistema de gestión de seguridad y de la organización BASC además de los beneficios tanto para empleados como para la empresa para así crear en ellos la disposición suficiente para colaborar ya que no es fácil estar constantemente pendiente de documentos que no están directamente ligados a su trabajo.

Después de tener toda la atención de la empresa y las personas se adaptaron a los documentos del sistema se procedió a realizar la auditoría interna la cual en resumen concluyó con las siguientes acciones correctivas y preventivas:

Tabla 1 ACCIONES CORRECTIVAS Y PRVENTIVAS AUDITORIA INTERNA

| No conformidad | Causa | Acciones | Seguimiento |
|---|---|---|--|
| El listado de requisitos para los contratistas no es un documento controlado por el SGCS BASC. | Porque no se había tenido en cuenta. Porque se utiliza solo ocasionalmente | Registrar el formato a la lista maestra de documentos. Capacitar a logística para garantizar el cumplimiento de dicho formatos | En cada auditoría y revisión por parte de la gerencia se evaluará que la encargada de evaluar dicho formato lo haga correctamente |
| Los indicadores de medición no tienen la meta visible en el manual de seguridad BASC | Porque los indicadores de medición no tenían indicado el porcentaje al cual se quería llegar. Porque parecía una medida obvia Porque en la medida de indicadores están comparados los índices | Actualizar el manual de calidad y seguridad de la empresa. En los objetivos de calidad detallar el nivel al que se quiere llegar en las metas | Registrado en el manual de calidad y seguridad El nivel de metas deberá estar presente en la evaluación de los indicadores para hacer un análisis correcto |
| Los documentos del SGCS BASC no tienen la fecha de elaboración o actualización lo cual dificulta conocer su vigencia. | Porque no se había tenido en cuenta esta característica de la lista maestra de documentos | Anexar una nueva casilla al formato de lista maestro de documentos donde se registre la fecha del cambio | Cada vez que se haga un cambio o actualización de documentos se debe registrar cada una de las casillas incluyendo la fecha en la lista maestra de documentos Todo cambio debe tener la fecha |

| | | | |
|--|---|--|---|
| <p>Ubicación de mercancías peligrosas</p> | <p>No tienen un sitio debidamente marcado dentro de la organización.</p> | <p>Demarcación de las zonas seguras de ubicación. Capacitación a los empleados sobre la ubicación y manejo de materiales nocivos.</p> | <p>Cargue y descargue de materiales peligrosos</p> |
| <p>Las áreas de los lockers de los empleados no están controladas, como lo requiere el estándar 4.17 de los estándares BASC, lo cual pone en riesgo la seguridad de la empresa.</p> | <p>POR QUÉ: porque los empleados son de confianza y usan pocas veces el locker. POR QUÉ: porque de igual manera se les revisa los maletines al salir de la empresa.</p> | <p>Los lockers serán asignados a los empleados que lo requieran. El empleado que solicite el uso de su propio locker deberá hacerse cargo de su candado propio. El acceso al área de los lockers esta denegado para todo el personal, solo podrá acceder a el en compañía del Jefe de Seguridad de la empresa. Se asignará una llave de acceso al área de los lockers, la cual solamente tendrá acceso el Jefe de Seguridad.</p> | <p>Será realizado por el jefe de seguridad en su inspección de seguridad quincenal</p> |
| <p>No se evidencia el registro de la revisión por la dirección en el cual se evalúan los requisitos determinados por el numeral 4.5 de la norma BASC, si no se realiza la revisión no es posible conocer la continua aptitud, adecuación y eficiencia del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC</p> | <p>POR QUÉ: porque de dicha reunión no se documento el acta que consta que se realizó. POR QUÉ: porque en el momento de realizar la reunión no se contaba con el formato adecuado para evidenciarla. POR QUÉ: porque el sistema utilizado anteriormente de registro eran apuntes a mano en una libreta.</p> | <p>Realizar el registro adecuado que evidencie la reunión realizada y los temas tratados en dicha reunión.</p> | <p>Recordar que la revisión por parte de la dirección de la organización sobre la adecuación y eficiencia del Sistema de Control de Calidad y Seguridad</p> |

Todas las acciones fueron realizadas efectivamente y el seguimiento garantizó que estos problemas no se volverían a repetir. El alcance de la auditoría interna fueron todos los procesos de la empresa y se evaluó en dos sesiones. Todos los responsables hicieron su trabajo como les correspondía aunque las fechas no fueron debidamente respetadas, es decir, en el formato de acciones correctivas y preventivas está estipulado la fecha límite y algunas fechas no se cumplieron si hasta mucho tiempo después.

Para concluir todo este proceso de implementación del nuevo sistema de gestión de calidad y seguridad y obtener la re certificación de la empresa era necesaria la auditoría externa por parte de la organización BASC. Esta fue realizada el 12 de agosto de 2010 en dos sesiones mañana y tarde; y concluyó de la siguiente manera:

Tabla 2 REPORTE AUDITORIA EXTERNA

| | |
|--|--|
|  | <p>REPORTE DE AUDITORIA</p> <p>Página 30 de 53</p> |
| <p>1. INFORMACIÓN GENERAL</p> | |
| <p>ORGANIZACIÓN:</p> | <p>Unión Industrial y Comercial de Carga UNICARGA Ltda.</p> |
| <p>SECTOR:</p> | <p>Transportador Terrestre de Mercancías</p> |
| <p>LOCALIZACIÓN</p> | <p>Carrera 16 # 79-34 Bodega 7 la Romelia – Dosquebradas, Risaralda – Colombia</p> |
| <p>TELÉFONO</p> | <p>057-6- 328 9998</p> |
| <p>IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA</p> | <p>800.253.093-2</p> |
| <p>NÚMERO DE EMPLEADOS:</p> | <p>Administrativos: 10 Operativos: Auxiliares de despacho: 3</p> |

| | | | |
|---------------------------|--|--------------------------|--|
| | Conductores: 1 | | |
| AGENCIAS: | N/A | | |
| OBJETIVO: | Verificar el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión en Control y Seguridad de la empresa Unión Industrial y Comercial de Carga UNICARGA Ltda. determinando su grado de conformidad con la Norma y los Estándares de Seguridad BASC actuales V3-2008 | | |
| ALCANCE: | Prestación de servicios de transporte terrestre de carga de la empresa Unión Industrial y Comercial de Carga UNICARGA Ltda. Ubicada en Dosquebradas - Carrera 16 # 79-34 Bodega 7 la Romelia | | |
| CRITERIO DE AUDITORIA: | Las normas legales que autorizan el normal procedimiento de la compañía y el Manual de Seguridad de la empresa. Igualmente los estándares y norma BASC V3 – 2008. | | |
| FECHA(S) DE LA AUDITORÍA: | 12 de agosto de 2010 | SITIO(S) AUDITADO(S): | Carrera 16 # 79-34 Bodega 7 la Romelia |
| REPRESENTANTE LEGAL: | William Guzmán López | REPRESENTANTE ANTE BASC: | Francia Lorena Arias |
| TIPO DE AUDITORIA | Certificación | | FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA QUE PARTICIPAN EN LA AUDITORIA: - William Guzmán López - Gerente - Francia Lorena Arias – Asistente Administrativa - Diana Álzate Parra – Coordinador de sistemas de gestión - Yudi Martínez – Coordinador |
| | Re certificación | X | |
| | Complementaria | | |
| | Documental | | |
| | Control | | |

| | | | |
|--|------------------------|--------------------|-----------|
| | | | Logística |
| AUDITOR LÍDER: | Susana Casas Medina | EQUIPO AUDITOR: | N/A |
| El presente reporte es confidencial y su distribución se limita al equipo auditor, al representante de la Organización y Capítulo BASC-WBO | | | |

2. REGISTROS DEL AUDITOR

2.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Entrevistas al personal referenciado anteriormente, revisión de documentos que soportan el cumplimiento de los Estándares de seguridad BASC y la norma, inspección física a instalaciones.

PROCESOS AUDITADOS

- Gestión Estratégica
- Desarrollo Humano
- Calidad y Control
- Operación Logística
- Carga Masiva
- Sistemas de información

2.2 FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

N/A

2.4 ASPECTOS A MEJORAR

Ver numeral 2.7 del presente documento observaciones generales y oportunidades de mejora

2.6 HALLAZGOS ESTÁNDARES Y NORMA BASC

NORMA BASC – V3-2008

Mayor Menor

| | | | |
|-------------------------------------|---------------------|------------------------|-----|
| Proceso: | Gestión Estratégica | | |
| Documento de Referencia: | Norma BASC V3-2008 | Norma/estándar: | 4.5 |
| Numero de la No Conformidad: | 001 | | |

Descripción de la no conformidad:

No se evidencia el registro de la revisión por la dirección en la cual se evalúen los requisitos determinados por el numeral 4.5. de la Norma BASC, Si no se realiza la revisión no es posible conocer la continua aptitud, adecuación y eficiencia del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC

Mayor Menor

| | | | |
|-------------------------------------|--------------------|------------------------|-------|
| Proceso: | Calidad y Control | | |
| Documento de Referencia: | Norma BASC V3-2008 | Norma/estándar: | 4.2.2 |
| Numero de la No Conformidad: | 002 | | |

Descripción de la no conformidad:

El procedimiento Gestión de riesgos código CSPR-04 Versión 1, no describe los 7 puntos solicitados por el Numeral 4.2.2. De la Norma BASC para implementar un proceso de gestión de riesgos, adicionalmente el panorama de riesgos actual realizado en Mayo del 2009 evidenciado en la auditoría se encuentra

desactualizado y no contempla los riesgos de los procesos.

Mayor Menor

| | | | |
|-------------------------------------|---------------------|------------------------|-------|
| Proceso: | Gestión estratégica | | |
| Documento de Referencia: | Norma BASC V3-2008 | Norma/estándar: | 4.4.2 |
| Numero de la No Conformidad: | 003 | | |

Descripción de la no conformidad:

No hay evidencia de las acciones correctivas para las no conformidades encontradas en la auditoría interna del 11 de marzo del presente año incumpliendo con el requisito 4.4.2. De la Norma BASC V3-2008. Las acciones correctivas que la empresa a documentado no evidencian el análisis de causas realizado.

ESTÁNDARES BASC V3-2008 PARTE A:

Mayor Menor

| | | | |
|-------------------------------------|-------------------------|------------------------|-----------|
| Proceso: | Gestión estratégica | | |
| Documento de Referencia: | Estándares BASC V3-2008 | Norma/estándar: | Parte A N |
| Numero de la No Conformidad: | 004 | | |

Descripción de la no conformidad:

No se evidencia la verificación de antecedentes, referencias, solidez financiera para los asociados de negocio de la empresa, incumpliendo con el requisito 1 de los estándares BASC V3-2008 parte A, si no se hacen dichas verificaciones no es posible conocer la legalidad del asociado de negocio.

ESTÁNDARES BASC V3-2008 PARTE B:

Mayor Menor

| | | | |
|-------------------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------|
| Proceso: | Calidad y Control | | |
| Documento de Referencia: | Estándares BASC V3-2008 | Norma/estándar: | Parte B N 2.11 |
| Numero de la No Conformidad: | 005 | | |

Descripción de la no conformidad:

Las caracterizaciones de los procesos no tienen los requisitos a cumplir ni los documentos a utilizar, incumpliendo con el numeral 2.11 de los estándares BASC V3-2008 parte B, dicha información es indispensable para la descripción completa de los procesos.

Mayor Menor

| | | | |
|-------------------------------------|----------------------------|------------------------|------------------|
| Proceso: | Calidad y Control | | |
| Documento de Referencia: | Estándares BASC V3-2008 | Norma/estándar: | Parte B N 2.9 |
| Numero de la No Conformidad: | 006 | | |

Descripción de la no conformidad:

La empresa no cuenta con un equipo de auditores internos, incumpliendo con el numeral 2.9 de los estándares BASC V3-2008 Parte B, si no se cuenta con un equipo de auditores no es posible garantizar la independencia de las auditorías.

Mayor Menor

| | |
|-----------------|-------------------|
| Proceso: | Calidad y Control |
|-----------------|-------------------|

| | | | |
|---|--------------------------------|------------------------|-------------|
| Documento de Referencia: | Estándares BASC V3- 2008 | Norma/estándar: | Numeral 3.1 |
| Numero de la No Conformidad: | 007 | | |
| Descripción de la no conformidad: | | | |
| No se evidencia la visita domiciliaria de las siguientes personas que ocupan cargos críticos (Daniel Orozco, Wilson Guzmán y Yorlady llano) incumpliendo con el numeral 3.1 de los Estándares BASC V3-2008 parte B. | | | |

Mayor Menor

| | | | |
|--|--------------------------------|------------------------|-------------|
| Proceso: | Desarrollo Humano | | |
| Documento de Referencia: | Estándares BASC V3- 2008 | Norma/estándar: | Numeral 3.3 |
| Numero de la No Conformidad: | 008 | | |
| Descripción de la no conformidad: | | | |
| No se evidencia la realización de pruebas de consumo en las últimas contrataciones realizadas por la empresa, ni aleatoriamente desde junio de 2009. | | | |

Mayor Menor

| | | | |
|---|--------------------------------|------------------------|-------------|
| Proceso: | Desarrollo Humano | | |
| Documento de Referencia: | Estándares BASC V3- 2008 | Norma/estándar: | Numeral 3.5 |
| Numero de la No Conformidad: | 009 | | |
| Descripción de la no conformidad: | | | |
| Las hojas de vida de los cargos críticos (Daniel Orozco y Wilson Guzmán) no evidencian el registro dactilar, fotografía reciente y firma, incumpliendo con el requisito 3.5 de los estándares BASC V3-2008. | | | |

3. CONCLUSIONES

Se evidencia que la empresa Unión Industrial y Comercial de Carga UNICARGA Ltda. Cuenta con un sistema de Gestión en Control y Seguridad con desviaciones frente a la Norma BASC V3-2008 y Estándares BASC V3-2008 en los procesos calidad y control, gestión estratégica y desarrollo humano. Para las cuales la empresa cuenta con un mes a partir de la fecha 12-08-2010, para enviar la siguiente documentación: 1) acción correctiva 2) análisis de causas 3) plan de acción y 4) evidencias del cumplimiento del plan de acción. Adicionalmente se encuentran 4 Observaciones. El proceso será presentado ante el comité de certificaciones el cual es el ente que aprueba la recertificación de la empresa.

4. ANEXOS

(Nombre, Código y Firma del Auditor)

Como se indica en la conclusión del informe de la auditoría la empresa tuvo aproximadamente un mes para darle solución a las no conformidades generadas en el proceso de la auditoría externa. Debido a varias acciones correctivas complejas se dio otro plazo de alrededor de un mes para cerrar correctamente las no conformidades.

SOLUCION DE NO CONFORMIDADES

Tabla 3 NO CONFORMIDAD # 1

| No conformidad | Causa | Acciones | Seguimiento |
|---|---|---|---|
| Falta de registro de la revisión por parte de la gerencia que conlleva a incumplir con la normas del numeral 4.5. | Porque de la reunión no se documento el acta que consta que se realizó. Porque en el momento de realizar la reunión no se contaba con el formato adecuado para evidenciarla. | Corregir, actualizar, implementar y capacitar un nuevo formato de revisión por parte de la gerencia Indicar como Notas algunos puntos que se deben tener en cuenta cuando se realiza la revisión por parte de la gerencia. | Sera necesario tener este formato cada vez que se realiza un revisión de dirección y las auditorías internas y las reuniones se evaluará el nuevo formato |

Evidencia:

Se realizó una capacitación a todos los responsables de cada proceso con el fin de adoptar un nuevo procedimientos en esta actividad la cual quedó registrada en el formato de capacitaciones además se anexo al formato de revisión por parte de la gerencia la siguiente nota

Nota: Se deben revisar todos los temas a tratar y es de vital importancia documentar todo el proceso de la revisión ya que permite garantizar el cumplimiento de la norma del numeral 4.5 Revisión por parte de la gerencia.

El procedimiento de revisión por parte de la gerencia esta basado en las siguientes actividades:

Tabla 4 ACTIVIDADES REVISION POR PARTE DE LA GERENCIA

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE | REGISTRO |
|--|--|---|-------------|
| Programar la reunión del Comité del Sistema de Gestión | El Director y/o Representante de la dirección convoca como mínimo una vez al año a una reunión para realizar la revisión del Sistema de control y seguridad BASC a su cargo. | El director o representante de la dirección | Memorandos. |
| Información recopilada | El coordinador de la reunión deberá recopilar previamente | El director o representante de la dirección | Documentos |

| | | | |
|------------------------------|---|---------------------------|--|
| | <p>información necesaria para realizar la revisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de las auditorías internas y externas • Acciones correctivas y preventivas • Quejas y reclamos de clientes y trabajadores - encuestas de satisfacción de los clientes y encuesta de ambiente laboral • Manual de calidad y seguridad • Normas y estándares del BASC versión 3 - 2008 • Revisiones de gerencia anteriores • Panorama de riesgos • Evaluación de proveedores, clientes y empleados nuevos • Requisitos legales • Registro de documentos • Se pueden anexar mas documentos que se crean necesarios | | |
| Evaluación de la información | <p>La reunión debe seguir la siguiente secuencia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El desempeño global del sistema de gestión de calidad y seguridad 2. El desempeño de los elementos individuales del sistema de calidad y seguridad 3. Los resultados de las auditorías, tanto interna como de certificación. 4. Factores internos y externos | Coordinador de la reunión | Formato reunión por parte de la gerencia |

| | | | |
|----------------------|---|-------------|--|
| | <p>5. Identificar las acciones necesarias para remediar las no conformidades encontradas</p> <p>6. Resultados de la evaluación de riesgos</p> | | |
| Registro del formato | El coordinador debe ser el encargado de llenar cada espacio del formato de revisión por parte de la gerencia generando las notas y las responsabilidades delegadas en la reunión. | Coordinador | Formato reunión por parte de la gerencia- Acciones correctivas y preventivas |

Tabla 5 NO CONFORMIDAD # 2

| No conformidad | Causa | Acciones | Seguimiento |
|--|---|--|--|
| El procedimiento Gestión de riesgos código, no describe los 7 puntos solicitados por el Numeral 4.2.2. de la Norma BASC para implementar un proceso de gestión de riesgos, adicionalmente el panorama de riesgos actual realizado en Mayo del 2009 evidenciado en la auditoría se encuentra desactualizado y no contempla los riesgos de los procesos. | Falta de información acerca de la norma | Diseñar un nuevo procedimiento para la gestión de riesgos y un nuevo panorama de riesgos | Evaluación en la próxima auditoría interna y revisión por parte de la gerencia |

Evidencia:

Se diseñó un nuevo procedimiento de gestión de riesgos basados en la norma NTC 52-54 y se baso en las siguientes actividades:

Tabla 6 ACTIVIDADES GESTION DE RIESGOS

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE | REGISTRO |
|-------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|
| Comunicación y consulta | Desarrollar una comunicación abierta | Todos los empleados de la empresa, en | Reuniones, capacitaciones |

| | | | |
|---------------------------|--|---|--|
| | con todos los integrantes de la empresa, con el fin de construir criterios para el análisis de los riesgos a los se ven expuestos. | especial jefe de seguridad y el asistente administrativo | y entrevistas. |
| Establecer Contexto | Definir criterios para evaluar riesgos en el área de seguridad laboral en lo que se refiere a métodos y equipos diseñados para salvaguardar al personal contra riesgos que conciernen sus puestos de trabajo, enfermedades a largo plazo, prevención del personal, clima organizacional y medio ambiente laboral | Todos los empleados de la empresa, en especial el jefe de seguridad y el asistente administrativo | Procedimiento de gestión de riesgos |
| Identificar riesgos | Definir los riesgos a la que están expuestos los empleados por limitaciones o deficiencias en la seguridad industrial de la empresa y los riesgos a que tiene el proceso de gestión de recursos humanos en general. | Todos los empleados de la empresa, en especial el jefe de seguridad y el asistente administrativo | Panorama de riesgos programa de salud ocupacional SOMN01 |
| Analizar riesgos | Determinar los controles existentes y analizar riesgos en términos de consecuencias y probabilidades en el contexto de esos controles. El análisis debería considerar el rango de consecuencias potenciales y cuán probable es que ocurran esas consecuencias. Consecuencias y probabilidades pueden ser combinadas para producir un nivel estimado de riesgo. | Responsable del sistema de riesgos | Panorama de riesgos programa de salud ocupacional SOMN01 |
| Evaluación de los riesgos | Comparar niveles estimados de riesgos contra los criterios preestablecidos. | Responsable del sistema de riesgos | Panorama de riesgos programa de salud ocupacional SOMN01 |
| Tratamiento de riesgos | Aceptar y monitorear los riesgos de baja prioridad. Para otros riesgos, | Responsable del sistema de riesgos | Panorama de riesgos |

| | | | |
|----------------------|--|------------------------------------|--------------------------------------|
| | desarrollar e implementar un plan de administración específico que incluya consideraciones de fondeo, reduciendo pérdidas potenciales. | | programa de salud ocupacional SOMN01 |
| Monitoreo y revisión | Es necesario monitorear la eficacia de todas las etapas del proceso de gestión del riesgo. Esto es importante para la mejora continua. | Responsable del sistema de riesgos | Acciones Correctivas y preventivas |

Y respecto al panorama de riesgos se baso en tres formatos

1. Registro de riesgos: Identificación del proceso, clasificación, riesgos, ¿qué puede ocurrir?, ¿cómo puede ocurrir? ¿Y dónde puede ocurrir?
2. Descripción de actividades: identificación del factor de riesgo, fuente, efectos, actividad, empleados expuestos, control y grado de peligrosidad.
3. Calificación de riesgos: identificación de riesgos, análisis de los riesgos, acciones.

Tabla 7 NO CONFORMIDAD # 3

| No conformidad | Causa | Acciones | Seguimiento |
|--|---|---|---|
| No se diligencio el formato de acciones correctivas y preventivas para las no conformidades encontradas en la auditoría interna incumpliendo con el requisito 4.4.2. De la Norma BASC V3-2008. No se registro el análisis de causas. | Se paso por alto este formato Falta de clarificación a la hora de realizar la auditoría con respecto a la diligencia del formato de acciones correctivas y preventivas. | Colocar una nota en el formato de auditorías interna donde se recuerde el diligencia del formato de acciones correctivas cuando se encuentran no conformidades Modificar el formato de acciones correctivas y preventivas donde se cree una nueva columna que exija el método de conocimiento de la causa Realizar el formato de acciones correctivas de la auditoría del día MARZO 11 del 2010 | Próxima auditoría interna y revisión por parte de la gerencia |

Evidencia: Las acciones correctivas y preventivas quedaron registradas en los formatos. En resumen de la siguiente manera

Tabla 8 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DE LA AUDITORIA INTERNA

| No conformidad | Causa | Acciones | Seguimiento |
|--|---------------------------------------|--|---|
| Mejorar los métodos de control de los documentos | EL medio físico genera mucho espacio. | Utilizar USB y cd's | Se realizarán los cambios pertinentes y estos datos serán llevados a otras partes de las instalaciones para garantizar el cumplimiento del estándar 7.6 |
| Falta un contrato de prestación de servicio que permita cumplir a cabalidad el requisito de los asociados de negocio | Falta de documentación del contrato | Crear un contrato de clientes | Se realizará cada contrato con un cliente y será diligenciado por una persona responsable |
| Actualizar los estándares BASC | Nueva versión | Realizar la actualización de los estándares BASC | Auditorías internas |

Tabla 9 NO CONFORMIDAD # 4

| No conformidad | Causa | Acciones | Seguimiento |
|---|---|--|---|
| No hay registros de la verificación de antecedentes, referencias, solidez financiera para los clientes lo que genera el incumpliendo con el requisito 1 de los estándares BASC V3-2008 parte A. | A pesar que se realizó la gestión no se reviso que los documentos si los hubiera mandado el cliente. Falta de delegación a una persona específica | Realizar las verificaciones pertinentes a los clientes que hacen falta. Delegar a una persona que diligencia toda la información. | La persona responsable deberá rendir cuentas acerca de esta información. La persona encargada deberá informar sobre cualquier problema que se presente. En la revisión por parte de la gerencia se revisará que todos los documentos estén diligenciados. |

Evidencias: Capacitación registrada en los formatos correspondientes, información de los colaboradores recolectada físicamente con ubicación en las carpetas.

Tabla 10 NO CONFORMIDAD # 5

| No conformidad | Causa | Acciones | Seguimiento |
|---|--|--|---|
| La caracterización del manual de procesos y procedimientos está incompleta ya que faltan los requisitos a cumplir y los documentos a utilizar, incumpliendo con el numeral 2.11 de los estándares BASC parte B. | Se paso por alto en el momento de la documentación Porque se creía que la documentación de el cumplimiento de los requisitos bastaba con la del manual de calidad y seguridad. | Completar la caracterización del manual de procesos y procedimientos agregando el punto 1.10 Requisitos a cumplir y 1.11 documentos a utilizar de cada procesos. | Una vez documentado la nueva caracterización será revisado cada que sea necesario actualizar el formato "listado de requisitos legales" y será evaluado en la momento de la revisión por parte de la gerencia y auditorías internas como el cumplimiento de un estándar |

Evidencia: Registrada en el Manual de procesos y procedimientos de la siguiente manera; como ejemplo el proceso de Desarrollo Humano:

1.10 REQUISITOS A CUMPLIR

Este proceso permite el cumplimiento de la norma 4.2.2 Gestión de riego, 4.2.4 Previsiones, la norma 4.3.6 Control operativo, la norma 4.3.7 Preparación y respuesta a eventos críticos y la norma 4.6 mejora continua y cumplimiento con el estándar 2. Seguridad de los vehículos, numeral 2.1. f Requiriendo procedimientos escritos para la identificación de riesgos, numeral 2.1. e.i Uso de una lista de chequeo para inspección de transporte; el estándar 3. Control acceso físico, numeral 3. a Empleados; estándar 4 Seguridad personal, numeral 4. a Verificación preliminar del empleo, numeral 4.b. Verificación y análisis de antecedentes, numeral 4. c Procedimiento de terminación de personal; estándar 5. Seguridad en los procesos, numeral 5. c Examen de documentos de la parte A de los estándares. Respecto a la parte B permite el cumplimiento del estándar 3. Administración y selección del personal propio, subcontratado y-o suministrado

1.11 DOCUMENTOS A UTILIZAR

Cronograma de capacitaciones

Formato Accidentes laborales

Formato asistencia a reuniones y capacitaciones

Formato ausentismo laboral

Formato inducción de nuevos empleados

Formato verificación de antecedentes

Programa de salud ocupacional

Panorama de riesgos

Formato entrega de dotación

Formato devolución de dotación

Formato actualización de datos.

Formato visita domiciliaria

Cronograma pruebas de alcoholismo y drogadicción.

Formato registro fotográfico y dactilar

Tabla 11 NO CONFORMIDAD # 6

| No conformidad | Causa | Acciones | Seguimiento |
|---|---|--|--|
| La empresa no cuenta con un equipo de auditores internos, incumpliendo con el numeral 2.9 de los estándares BASC V3-2008 Parte B, si no se cuenta con un equipo de auditores no es posible garantizar la independencia de las auditorías. | La auditoría se realizó con el acompañamiento de la practicante. Se creía que la practicante al tener cursos de sistemas de gestión de calidad tenía las capacidades para hacerlo | Anexar los cursos de la practicante para legitimar la auditoría. Documento de compromiso de capacitar a otra persona de la empresa para certificarlo como auditor interno | Según la fecha programa por el BASC un personal de la empresa se capacitara y deberá presentar diploma de la capacitación realizada. |

Evidencia: además de los certificados del Sena de estudios previos entre los cuales esta Documentación- Planificación- Fue enviada un carta al comité BASC cuyo asunto la garantía del compromiso de la empresa a formar otro auditor interno en la empresa

Tabla 12 NO CONFORMIDAD # 7 y # 8

| No conformidad | Causa | Acciones | Seguimiento |
|--|---|--|--|
| <p>No se realizó la documentación de la visita domiciliaria de las personas que ocupan cargos críticos en la empresa (Daniel Orozco, Wilson Guzmán y Yorlady llano) requeridas en el numeral 3.1 de los Estándares BASC V3-2008 parte B.</p> | <p>El proceso es demasiado extenso. La empresa define a muchos cargos de la empresa como puestos críticos cuando no todos aplican como cargo crítico.</p> | <p>Implementar una nueva evaluación de los cargos críticos donde se definan los criterios que hacen un cargo crítico Actualizar el listado de cargos críticos Realizar la visita domiciliaria de las personas que faltan por este documento.</p> | <p>Se dará un plazo máximo de 1 mes para la visita domiciliaria de un cargo crítico tanto cuando ingrese un nuevo personal como en la actualización de la visita quedara como Nota en el formato. Se revisará su cumplimiento en las auditorías internas y las revisiones por parte de la gerencia</p> |
| <p>No se realizaron después de la primera prueba nuevas pruebas de consumo de alcohol y drogadicción de nuevos empleados ni aleatoriamente.</p> | <p>Amplia demanda de costos y tiempo La empresa define a todos los cargos de la empresa como puestos críticos cuando no todos aplican como cargo crítico.</p> | <p>Implementar una nueva evaluación de los cargos críticos donde se definan los criterios que hacen un cargo crítico Actualizar el listado de cargos críticos Realizar las pruebas de consumo de alcohol correspondientes a los cargos que requieran este proceso.</p> | <p>Se actualizará el Cronograma Pruebas De Alcoholismo Y Drogadicción y se incluirá una nota que recuerde que las pruebas se tienen que realizar en el ingreso de nuevo personal, aleatoriamente y en caso de sospecha.</p> |

Evidencia: Además de los registros de las visitas domiciliarias faltantes y de las pruebas de alcohol y drogadicción se creo un nuevo formato para mejorar la evaluación de cargo crítico debido a que el alcance era demasiado extenso. En este formato se creo un mecanismo de porcentajes los cuales dependen de en gran medida de los aspectos mas relevantes que se tiene en la seguridad de Unicarga. Estos porcentajes quedaron distribuidos de la siguiente manera

Tabla 13 MATRIZ DEFINICION DE CARGOS

| MATRIZ DE DEFINICIÓN DE CARGOS CRÍTICOS | | | | | | | 01-Oct-10 |
|---|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|---|-------------|---------------------------|
| CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | CALIFICACIÓN | | | |
| 1 | Sin impacto relevante. | | | | Entre 6 y 10 | | |
| 3 | Bajo impacto. | Cargo Crítico | | | Entre 6 y 10 | | |
| 7 | Impacto moderado. | Cargo criticidad moderada | | | Entre 3 y 5 | | |
| 10 | Impacto crítico. | Cargo No Crítico | | | Entre 1 y 2 | | |
| No. | CARGO | CRITERIOS DE ANÁLISIS | | | | PONDERACION | CALIFICACIÓN |
| | | Contacto directo con la mercancia | Acceso a la Información Confidencial | Impacto de las Decisiones Tomadas | Incidencia de las medidas de protección | | |
| | | 30% | 25% | 20% | 25% | 100% | 100% |
| 1 | GERENTE | 1 | 10 | 10 | 1 | 5 | Cargo Criticidad Moderada |
| 2 | DIRECTORA ADMINISTRATIVA | 1 | 10 | 10 | 1 | 5 | Cargo Criticidad Moderada |
| 3 | DIRECTORA FINANCIERA | 1 | 10 | 10 | 1 | 5 | Cargo Criticidad Moderada |
| 4 | SUPERNUMERARIA | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | Cargo NO Crítico |
| 5 | COORDINADOR LOGISTICO | 1 | 10 | 7 | 1 | 4 | Cargo Criticidad Moderada |
| 6 | SECRETARIA SERVICIO AL | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | Cargo NO Crítico |
| 7 | SUBGERENTE | 10 | 7 | 7 | 10 | 9 | Cargo Crítico |
| 8 | CONDUCTOR | 10 | 7 | 3 | 10 | 8 | Cargo Crítico |
| 9 | AUXILIAR | 10 | 3 | 1 | 10 | 6 | Cargo Crítico |

Tabla 14 NO CONFORMIDAD # 9

| No conformidad | Causa | Acciones | Seguimiento |
|---|--|--|---|
| <p>No se evidencia el registro dactilar, fotográfico y reciente firma en algunas hojas de vida de algunos cargos críticos de la empresa lo que genera el incumplimiento del Requisito 3.5 de los estándares BASC V3-2008.</p> | <p>Descuido en la documentación pertinente ya que algunos trabajadores ya estaban en la empresa antes de implementar esta documentación. Falta de delegación de la responsabilidad a una persona específica.</p> | <p>Realizar la documentación pertinente de las personas que faltan por el registro Delegar y capacitar a una persona para que realice esta laborar</p> | <p>Se generara una nota que diga que se debe diligenciar cada vez que ingrese un nuevo personal y que es necesario actualizarlo cada dos años con el fin de que no se olvide.</p> |

Evidencia: Además de registrar a todas las personas faltantes la nota anexada al formato registro fotográfico y dactilar quedó de la siguiente manera

NOTA: Cada vez que ingrese un nuevo personal o se programe la actualización del registro se tiene plazo de máximo un mes para realizar dicha gestión.

De esta forma se dieron solución a todas la no conformidades encontradas en la auditoría Externa adicionalmente se buscó no volver a incurrir en los mismos procedimientos. Después de que fueron enviados los documentos presentados a continuación, la organización BASC los evaluó y posteriormente de un mes le otorgó a la empresa la re certificación BASC cumpliendo así con parte de los objetivos planteados incluso el más importante. Los resultados de las acciones correctivas y preventivas permitieron entender más a fondo en que consistía el sistema de la empresa ya que al momento de la auditoría hubo varias dificultades debido a la poca experiencia en este tipo de proceso. Como resultado se generó una organización, actualización, y nuevos documentos que mejoraran dicho sistema; a su vez se delegaron funciones con el fin de repartir obligaciones y así comprometer a toda la empresa en el sistema de gestión

6. CONCLUSIONES

Se consolidó un sistema de gestión de control y seguridad más organizado, más eficiente, más adaptado a la empresa, más entendible y sobre todo un sistema que comprometiera a toda la empresa en general. A esto se le suma los beneficios que se adquieren a partir de la ejecución de cualquier sistema de gestión, en este caso de seguridad y control, se concluye que el aspecto más importante en todo el sistema es la estructura de los proceso, esto permite una mejor coordinación del servicio optimizando el desempeño de ésta.

Es indispensable en todo el sistema que las acciones de la dirección vayan orientadas a la satisfacción del cliente con el servicio prestado, para este fin es necesario que todos los colaboradores de la organización conozcan y entiendan las necesidades de los clientes tanto externos como internos y sobre todo la forma de comunicación con ellos.

Durante el transcurso del desarrollo de la documentación requerida para establecer la implementación del Sistema de Gestión de control y seguridad de UNICARGA LTDA se alcanzaron muchos progresos en la organización de la empresa, pero a su hubo numerosos inconvenientes, en gran proporción por razones financieras, de tiempo, de cultura entre otros, esto hace evidente que para lograr el éxito del sistema debe existir un compromiso notable de la Alta Dirección quien es la encargada de tomar decisiones y gestionar los recursos necesarios.

La sincronización de tareas mediante la documentación de procedimientos e instrucciones escritos, contribuyó a compensar las consecuencias de la alta rotación de personal que tenía la empresa, así facilitó la capacitación del nuevo personal y disminuyó los tiempos de prueba.

Las estrategias adoptadas para el cronograma utilizado para implementa el sistema de gestión y el trabajo realizado, permitieron lograr con eficacia los objetivos planteados.

Como resultado también se logro experiencia ya que no es fácil mantener un sistema como estos y sobre todo presentarlo ante un juez que es supremamente estricto fuera de eso, aceptar errores, corregirlos y buscar métodos de no volver a incurrir en dichos problemas, todo el proceso fue muy enriquecedor. El trabajo de la empresa, el ambiente laboral es muy acogedor, el trabajo en equipo es una herramienta que utilizan muy bien, la colaboración y la buena disposición de todos hicieron que el proceso fuera menos complicado. Además del apoyo continuo de la alta dirección.

Las mejoras de la empresa se vieron reflejadas en los resultados de los indicadores de medición; cada uno de los indicadores tuvo un porcentaje de progreso considerable. Los indicadores empiezan a medirse desde el periodo de Enero 2010, algunos se evalúan anualmente por lo tanto unas comparaciones no fueron posibles.

Cabe resaltar que este no solo fue un proceso de documentación si no que por el contrario fue un proceso de implementación, de mantenimiento y mejoramiento continuo del sistema de gestión de control y seguridad de la empresa Unicarga LTDA.

7. RECOMENDACIONES

Con el objetivo de optimizar el desempeño de la empresa es necesario que se tenga en cuenta algunas consideraciones necesarios para la continuidad del proceso; después del desarrollo de la documentación, la implementación, y la evaluación del sistema, es indispensable:

- Instaurar un compromiso real por parte de la Alta Dirección y así crear una cultura en la empresa de seguridad y mejora continua por medio de sensibilizaciones, motivaciones, reconocimientos entre otras actividades que generen compromiso en todo el personal.
- Aunque el análisis periódico de las indicadores de medición permite establecer el comportamiento del servicio y del sistema por eso es de vital importancia reunirse con todo el personal del departamento con una periodicidad mensual, para dar seguimiento al sistema de indicadores diseñado, y donde se planteen oportunidades de mejora en función de los resultados obtenidos.
- Dar a conocer a todo el personal la documentación existente del sistema en especial al personal que está directamente envuelto en la prestación del servicio y comprometerla con este proceso, de manera que estos entiendan los documentos y conozcan su ubicación para futuras consultas, para esto se debe tener claridad en los procedimientos para el control de documentos y registros.
- Mantener actualizados los documentos y registros para las revisiones por la Dirección.
- La gerencia se deben encargar del reajuste de los instrumentos creados, diagnóstico y pronóstico con el fin de estudiar y evaluar el desarrollo y camino hacia la mejora continua.
- El cronograma de actividades creado es una herramienta esencial para tener presente las actividades diarias y de cada mes por eso es necesario mantener los documentos en un lugar visible a todo el personal y claro. Además de la necesidad de difundir la importancia del cronograma.

- Difundir los componentes de la organización estratégica, haciendo énfasis en la visión y misión del departamento, con el fin de promover las labores del personal en pro de su cumplimiento adicionalmente se recomienda la difusión del Manual de control y seguridad, con el fin de dar a conocer la política y objetivos de calidad planteados.

8. BIBLIOGRAFIA

OGALLA S. Francisco. Sistemas de gestión: una guía práctica. Edición Díaz de Santos, 2005, 207 Páginas.

WORLD BASC ORGANIZATION. Guía de Seguridad perimétrica DI-009-WBO (CD-ROOM): Windows Vista o posterior: PEREIRA RISARALDA: Organización BASC Centro Occidente. Edición 2005.

WORLD BASC ORGANIZATION. Guía de Inspección de contenedores DI-010-WBO (CD-ROOM): Windows Vista o posterior: PEREIRA RISARALDA: Organización BASC Centro Occidente. Edición 2005.

WORLD BASC ORGANIZATION. Metodología de seguridad informática DI-008-WBO (CD-ROOM): Windows Vista o posterior: PEREIRA RISARALDA: Organización BASC Centro Occidente. Edición 2005.

WORLD BASC ORGANIZATION. Norma NTC 25-54 (CD-ROOM): Windows Vista o posterior: PEREIRA RISARALDA: Organización BASC Centro Occidente. Edición 2005.

Joseph Jablonsky, TQM, Cómo implementarlo. Aprenda a administrar la Calidad Total, Editorial Cecsca, México 1992

Sistema de gestión integral. Federico Alonso Ateortua, Ramón Elías Bustamante. Gestión y conocimiento LTDA. Editorial Universidad de Antioquia. Edición