



Mayo 2019 - ISSN: 1696-8352

## **MANUAL DE PROCESOS APLICADO A LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC.**

**AUTOR:**

**Alison Cristina Veliz Maizanche**

ally\_veliz@hotmail.com

Estudiante de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

**COAUTOR:**

**MSc. Walter Javier Díaz Santacruz**

wdiazs@ulvr.edu.ec

Profesor de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Alison Cristina Veliz Maizanche y Walter Javier Díaz Santacruz (2019): "Manual de procesos aplicado a la certificación del sistema de gestión en control y seguridad BASC", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (mayo 2019). En línea:  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/05/gestion-control-seguridad.html>

### **RESUMEN**

La implementación de un manual de procesos en una empresa ayuda a mantener una comunicación uniforme con los empleados y a registrar de manera ordenada y sistemática las actividades de los procesos de la compañía e información específica de la misma, así como objetivos, políticas, antecedentes, estructura organizacional, procedimientos, responsabilidades, etc., de acuerdo a lo que indica Benjamín Franklin al momento de la creación de su propio modelo de manual de procesos.

La finalidad de la aplicación de un manual en una empresa es registrar lineamientos específicos de forma clara y precisa para que de esta manera los involucrados en los procesos aplicados puedan disponer de una guía que les permita desarrollar de manera adecuadas las actividades de un proceso y por consiguiente realizar de una forma eficiente sus labores.

Un manual de procesos tiene la funcionalidad de una herramienta administrativa en la organización al actuar como soporte en las diferentes áreas o departamentos ya que registra secuencialmente las actividades de los procesos y los encargados o responsables del cumplimiento de cada una de estas actividades.

Para la aplicación de un manual deberán participar todos los colaboradores de una empresa de transporte interno de mercancías que pretenda obtener la certificación de un sistema de gestión en control y seguridad con la meta de optimizar la forma en que esta organización realiza sus procesos y la manera en que los involucrados ejecuten sus labores tomando en consideración los requisitos exigibles y obligatorios mediante un flujograma donde se especifican secuencialmente los procedimientos necesarios basados en las normas y estándares BASC.

**PALABRAS CLAVES:** *manual, procesos, certificación, normas BASC, flujograma, sistema de gestión, transporte interno.*

## **ABSTRACTS**

The implementation of a process manual in a company helps to maintain a uniform communication with employees and to record in an orderly and systematic manner the activities of the company's processes and specific information of the company, as well as objectives, policies, background, structure organizational, procedures, responsibilities, etc., according to what Benjamín Franklin indicates at the time of the creation of its own model of process manual.

The purpose of the application of a manual in a company is to register specific guidelines in a clear and precise manner so that those involved in the applied processes can have a guide that allows them to adequately develop the activities of a process and for consequently perform their tasks efficiently.

A process manual has the functionality of an administrative tool in the organization to act as support in the different areas or departments as it sequentially records the activities of the processes and those in charge or responsible for compliance with each of these activities.

For the application of a manual should participate all the employees of a company of internal transport of merchandise that seeks to obtain the certification of a management system in control and security with the goal of optimizing the way in which this organization performs its processes and the way in which those involved carry out their tasks taking into account the mandatory and mandatory requirements by means of a flowchart where the necessary procedures based on BASC norms and standards are specified sequentially.

**KEYWORDS:** *manual, processes, certification, BASC standards, flowchart, management system, internal transport.*

## **INTRODUCCIÓN**

Los manuales de procesos son considerados una herramienta administrativa esencial en una empresa, estos ayudan a tener un control operativo de los procesos que se realizan dentro de la misma, en los manuales se registran las instrucciones principales para que el flujo de las actividades en la organización sea de manera correcta y eficaz.

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

El objetivo principal de las empresas que se dedican al comercio exterior es brindar y mantener la seguridad de la mercadería principalmente al momento de su transporte interno en el país, para esto se encuentran establecidas las normas y estándares BASC, cuya finalidad es promover una cadena logística segura.

Dentro del comercio internacional el sistema de gestión en control y seguridad BASC toma un papel importante siendo un sistema que cuenta con mayor aceptación entre las grandes empresas dedicadas a las actividades que se encuentren dentro de la cadena logística. (BASC, CAPITULO GUAYAQUIL, 2015)

## **MANUAL DE PROCESOS**

Los manuales de procesos son un medio de comunicación general donde se registran diversas decisiones, objetivos, funciones específicas, etc., de la empresa implementadas en la organización como herramientas administrativas para tener definido de forma clara y precisa los procesos que se lleven a cabo en la misma.

Según Martin Álvarez Torres, define a los manuales como herramientas eficaces que brindan conocimientos y experiencias, ya que recolectan toda la información de manera ordenada de un tema en específico. (Torres, 2006)

Generalmente las empresas pretenden cada día tener un mayor control de los procesos que se ejecutan y los manuales de procesos permiten desarrollar de manera correcta las actividades determinando las funciones de los responsables de los departamentos.

### **Objetivo**

El objetivo principal de un manual es unificar los procesos de los diversos departamentos de una empresa y de esta manera optimizar los tiempos de ejecución además de aumentar la eficiencia y/o eficacia de las personas.

### **Funcionalidades**

- Analizar los procedimientos de una empresa.
- Determinar las funciones específicas de los responsables de la organización.

- Establecer los procesos de acuerdo al funcionamiento de la empresa describiendo las tareas de los procedimientos.
- Optimizar tiempos, eficiencia y eficacia de los empleados, debido que se les indica las tareas específicas a realizar y la manera correcta de hacerlo.
- Crear un sistema de información ordenado y documentado.

## **Contenido**

1. Introducción.
2. Objetivos.
3. Área de aplicación.
4. Responsables.
5. Marco legal y referencias.
6. Política.
7. Definiciones y términos.
8. Descripción del procedimiento.
9. Flujograma.
10. Registro de firmas.

## Representación gráfica de un manual de procesos



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



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



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



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



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



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

## **Desventajas de una empresa sin manual**

Las compañías que no cuentan con un adecuado manual de procesos se exponen a diversos riesgos:

- Retraso en los tiempos de ejecución.
- Falta de reglas específicas en las actividades a realizar.
- Irregularidades dentro de un proceso.
- Imprecisión de responsabilidades.

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

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

Las normas y estándares BASC son esenciales en las empresas dedicadas a la transportación interna de mercancías, esto permite a la compañía establecer un proceso que disminuya los diversos riesgos a los que se encuentra expuesta la mercadería al momento de su movilización, así como pérdida de la mercadería, robo, contaminación de la carga, contrabando o alguna actividad ilícita.

## **Objetivos BASC**

Los objetivos que persigue esta certificación son:

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

- Establecer alianzas con los asociados de negocios.
- Generar confianza.

## **Certificación BASC**

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

El proceso de certificación tiene las siguientes etapas:

- Auditoría de Pre-certificación
- Auditoría de Certificación
- Auditoría de Re-Certificación
- Certificado

## **METODOLOGÍA**

La presente investigación se considera de tipo descriptiva debido que nos ayuda tener conocimiento de los factores esenciales de la investigación como: características de los participantes, detalle del proceso y participación de los responsables que intervienen en el procedimiento.

Para el desarrollo de la investigación se describe el proceso a ejecutar en una empresa para obtener la certificación.

### **Descripción del proceso**

#### ***Requisitos Del Sistema De Gestión De Control Y Seguridad***

1. Diseñar un mapa de los procesos actuales de la compañía basado en los estándares BASC.
2. Establecer el alcance que tendrá el Sistema de Gestión de Control y Seguridad dentro de la empresa.

3. Determinar la política de control y seguridad siguiendo los lineamientos de las normas y estándares BASC.
4. Establecer en un manual de funciones cada uno de los requisitos del estándar y norma BASC.
5. Elegir y comunicar los criterios de desempeño que se regirán en la empresa.
6. Definir y compartir al personal los objetivos del Sistema de Gestión de Control y Seguridad en la empresa.
7. Documentar el procedimiento de gestión del riesgo.
8. Determinar el procedimiento para identificar, definir y difundir los requisitos legales.
9. Definir los factores necesarios para implementar el Sistema de Gestión de Control y Seguridad.
10. Elegir el representante de la dirección y los niveles jerárquicos con respecto al sistema.
11. Realizar un manual de funciones y responsabilidades.
12. Planificar un proyecto de capacitación para su personal acorde con las competencias que se requieren para la implementación del SGCS.
13. Instalar en todos sus vehículos propios un GPS, de la misma manera como los celulares.
14. Determinar un sistema documental del Sistema de Gestión de Control y Seguridad.
15. Establecer un procedimiento para el control de documentos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad
16. Documentar todos los procedimientos operativos y controlar su cumplimiento.
17. Definir y documentar el procedimiento de preparación y respuesta a eventos críticos.
18. Establecer el procedimiento de seguimiento y medición.
19. Documentar el procedimiento de auditorías internas.
20. Determinar el procedimiento de control de registros.
21. Determinar el sistema de mejora continua de la empresa basado en las normas del Sistema de Gestión de Control y Seguridad.
22. Documentar el procedimiento de acciones correctivas.
23. Establecer un procedimiento de revisión gerencial.

### ***Requisitos De Los Asociados De Negocios***

1. Definir procedimientos para los asociados de negocios.
2. Determinar el procedimiento de inspección de vehículos.
3. Establecer actividades del procedimiento de inspección del contenedor y furgón.
4. Monitorear y supervisar los sellos de seguridad utilizados por los clientes.
5. Documentar el procedimiento de seguimiento y supervisión de vehículos
6. Definir el procedimiento de inspección de sellos de contenedor y furgón.

7. Establecer un procedimiento de control de empleados.
8. Implementar el procedimiento de visitantes/vendedores/proveedores.
9. Crear el procedimiento de verificación de correos y correspondencias.
10. Fijar un procedimiento de identificación y retiro de personas no autorizadas.
11. Instaurar específicamente el documento de procedimiento de control de entradas y salidas.
12. Registrar el procedimiento de control de inspección de vehículos y conductores en un documento oficial.
13. En el documento del procedimiento de control de inspección se deberá definir cuando un contenedor no es apto.
14. Certificar un procedimiento de verificación preliminar al empleo
15. Documentar un procedimiento de control de verificación y mantenimiento del personal después de la contratación.
16. Disponer de un procedimiento de terminación de empleo para los empleados cesantes.
17. Establecer el procedimiento de control de manejo y procedimiento para la documentación e información.
18. Documentar el procedimiento de control de entrega y recepción de carga y contenedores.
19. Definir un procedimiento de control y discrepancia de la carga.
20. Implementar el procedimiento de control de seguridad del perímetro.
21. Crear un procedimiento de control de puertas y casetas.
22. Fijar el procedimiento de control de entradas y salidas.
23. Instaurar un procedimiento de estructura del edificio.
24. Constituir el procedimiento de control de cerraduras y llaves.
25. Registrar el procedimiento de sistemas de iluminación.
26. Disponer de un procedimiento de sistemas de alarmas y videocámaras.
27. Definir un procedimiento de otros criterios de seguridad.
28. Establecer un procedimiento de control de contraseñas.
29. Documentar el procedimiento de control de la documentación y de la información.
30. Determinar un procedimiento para instalar y mantener antivirus y anti espía.
31. Deberá contar con dispositivos globales como los GPS.
32. Instalar un sistema de monitoreo de los vehículos en las rutas diarias.
33. Crear un Procedimiento de manejo, activación y desactivación de medidas disciplinarias a infractores.
34. Implementar un sistema de capacitación y concienciación sobre amenazas aplicando a los procesos claves de la organización.

## **CONCLUSIÓN**

Mediante la implementación del manual de procesos de transporte interno para la certificación de un sistema de gestión en control y seguridad (Basc), las organizaciones optimizarán el tiempo en las actividades de la empresa debido que el uso de esta herramienta administrativa permitirá determinar las responsabilidades, requisitos exigibles y funciones específicas del personal involucrado en los procesos aplicados fomentando la implementación de esta certificación.

## **BIBLIOGRAFÍA**

BASC, CAPITULO GUAYAQUIL. (2015). *BASC*. Obtenido de GUAYAQUIL: <http://basc-guayaquil.org/quienes-somos/>

Torres, M. Á. (2006). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*.

World BASC Organization. (s.f.). Obtenido de <http://www.wbasco.org/espanol/beneficios.htm>

World Basc Organization. (2011). Obtenido de <https://www.wbasco.org/espanol/historia.htm>