



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ingeniería
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y
SEGURIDAD BASC EN LA EMPRESA BBC FREIGHT**

Stacy Elisa Jiménez Kunce

Asesorado por la Inga. Norma Ileana Sarmiento Zeceña

Guatemala, septiembre de 2023

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y
SEGURIDAD BASC EN LA EMPRESA BBC FREIGHT**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA
POR

STACY ELISA JIMÉNEZ KUNCE

ASESORADO POR LA INGA. NORMA ILEANA SARMIENTO ZECEÑA

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

INGENIERA INDUSTRIAL

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2023

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA



NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA

DECANO	Ing. José Francisco Gómez Rivera (a.i.)
VOCAL II	Ing. Mario Renato Escobedo Martínez
VOCAL III	Ing. José Milton de León Bran
VOCAL IV	Ing. Kevin Vladimir Cruz Lorente
VOCAL V	Br. Fernando José Paz González
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

DECANA	Inga. Aurelia Anabela Cordova Estrada
EXAMINADOR	Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
EXAMINADORA	Inga. Sigrid Alitza Calderón de León
EXAMINADORA	Inga. Norma Ileana Sarmiento Zeceña
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

En cumplimiento con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC EN LA EMPRESA BBC FREIGHT

Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica industrial, con fecha 15 de marzo 2021.

A handwritten signature in black ink, reading "Stacy Elisa Jiménez Kunce". The signature is written in a cursive style and is enclosed within a faint, light-colored rectangular border.

Stacy Elisa Jiménez Kunce

Universidad de San Carlos de
Guatemala



Facultad de Ingeniería
Unidad de EPS

Guatemala, 21 de marzo de 2023.
REF.EPS.DOC.154.03.2023.

Ingeniero
Oscar Argueta Hernández
Director Unidad de EPS
Facultad de Ingeniería
Presente

Estimado Ing. Argueta Hernández:

Por este medio atentamente le informo que como Asesora-Supervisora de la Práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, (E.P.S) de la estudiante universitaria de la Carrera de Ingeniería Industrial, **Stacy Elisa Jiménez Kunce, Registro Académico No. 201403727** procedí a revisar el informe final, cuyo título es: **DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC EN LA EMPRESA BBC FREIGHT.**

En tal virtud, **LO DOY POR APROBADO**, solicitándole darle el trámite respectivo.

Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Atentamente,

“Id y Enseñad a Todos”

Inga. Norma Ileana Sarmiento Zecena de Serrano
Asesora-Supervisora de EPS
Área de Ingeniería Mecánica Industrial



NISZdS/ra

Universidad de San Carlos
de Guatemala



Facultad de
Ingeniería Unidad de
EPS

Guatemala, 21 de marzo de 2023.
REF:EPS.D.115.03.2023

Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
Director Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial
Facultad de Ingeniería
Presente

Estimado Ingeniero Urquizú Rodas.

Por este medio atentamente le envío el informe final correspondiente a la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, (E.P.S) titulado **DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC EN LA EMPRESA BBC FREIGHT**, que fue desarrollado por la estudiante universitaria, **Stacy Elisa Jiménez Kuncce** quien fue debidamente asesorada y supervisada por la Inga. Norma Ileana Sarmiento Zeceña de Serrano.

Por lo que habiendo cumplido con los objetivos y requisitos de ley del referido trabajo y existiendo la aprobación del mismo por parte de la Asesora-Supervisora de EPS, en mi calidad de Director, apruebo su contenido solicitándole darle el trámite respectivo.

Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Atentamente,

“Id y Enseñad a Todos”

Ing. Oscar Argueta Hernández
Director Unidad de EPS

OAH /ra



REF.REV.EMI.026.023

Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC EN LA EMPRESA BBC FREIGHT**, presentado por la estudiante universitaria **Stacy Elisa Jiménez Kunce**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Ing. Cesar Ernesto Urquizú Rodas
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

Guatemala, abril de 2023.

/mgp



ESCUELA DE
INGENIERÍA MECÁNICA INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

LNG.DIRECTOR.184.EMI.2023

El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el visto bueno del Coordinador de área y la aprobación del área de lingüística del trabajo de graduación titulado: **DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC EN LA EMPRESA BBC FREIGHT**, presentado por: **Stacy Elisa Jiménez Kuncce**, procedo con el Aval del mismo, ya que cumple con los requisitos normados por la Facultad de Ingeniería.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Firmada digitalmente por
César Ernesto Urquizú Rodas
Motivo: Ingeniero Industrial
Ubicación: Facultad de
Ingeniería, Escuela de
Ingeniería Mecánica
Industrial, U.SAC
Colegiado 4.272
Periodo: julio a diciembre año
2023

Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
Director
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

Guatemala, septiembre de 2023.



Decanato
Facultad de Ingeniería
24189101- 24189102
secretariadecanato@ingenieria.usac.edu.gt

LNG.DECANATO.OI.621.2023

El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al Trabajo de Graduación titulado: **DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC EN LA EMPRESA BBC FREIGHT**, presentado por: **Stacy Elisa Jiménez Kunce**, después de haber culminado las revisiones previas bajo la responsabilidad de las instancias correspondientes, autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE:

A blue ink signature of José Francisco Gómez Rivera is written over an official circular stamp. The stamp contains the text "UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA", "DECANO a.i.", and "Facultad de Ingeniería" with a star symbol.

Ing. José Francisco Gómez Rivera

Decano a.i.

Guatemala, septiembre de 2023

JFGR/gaoc

ACTO QUE DEDICO A:

Dios	Por llenarme de su infinito amor , bondad y bendiciones cada día de mi vida.
Mis padres	Por ser los mejores y brindarme todo su amor y apoyo incondicional a lo largo de mi vida.
Mi hermano	Por brindarme siempre su amor, amistad y comprensión a cada momento.
Mis abuelos maternos	Quienes en vida fueron los padres más lindos, bellos y tiernos.
Mi novio	Por ser una excelente compañía, amarme y traer alegría en cada instante de mi vida.
Mis amigos	Héctor Euribe y Alexander Juárez por brindarme su amistad y apoyo a lo largo de mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTOS A:

Dios	Por darme la oportunidad de cumplir una meta más y estar siempre en cada momento de mi vida.
Universidad de San Carlos de Guatemala	Por permitirme culminar con éxito mis estudios.
Mi familia	Por brindarme todo su amor y apoyo para que yo pueda realizarme como persona.
Mi novio	Por siempre brindarme todo su amor, apoyo y consejos en cada momento.
Inga. Norma Sarmiento	Por ser una excelente asesora, que me brindo su tiempo, consejos y conocimientos.
BBC Freight	Por abrirme las puertas de la empresa y poder cumplir una meta más.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	VII
LISTA DE SÍMBOLOS.....	XIII
GLOSARIO.....	XV
RESUMEN.....	XVII
OBJETIVOS.....	XIX
INTRODUCCIÓN.....	XXI
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA BBC FREIGHT.....	1
1.1. Descripción.....	1
1.2. Visión.....	3
1.3. Misión.....	3
1.4. Valores.....	3
1.5. Política de seguridad.....	4
1.6. Estructura organizacional.....	4
2. FASE DE SERVICIO TÉCNICO PROFESIONAL. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC.....	9
2.1. Diagnóstico de la situación actual.....	9
2.1.1. FODA.....	9
2.2. Análisis de la situación actual de la empresa con relación al cumplimiento de la norma.....	19
2.2.1. Aspectos de la situación actual de la empresa con relación al cumplimiento de la norma.....	33
2.2.2. Aspectos del estándar 5.0.2 BASC aplicables a las actividades.....	33

2.2.3.	Aspectos generales de la empresa.....	34
2.2.3.1.	Política de control y seguridad.....	34
2.2.3.2.	Objetivos de seguridad BASC.....	35
2.2.4.	Actividades.....	35
2.2.4.1.	Descripción de las actividades.....	35
2.2.4.2.	Mapa de actividades.....	37
2.2.5.	Identificación de riesgos.....	38
2.2.6.	Análisis de puestos.....	42
2.2.6.1.	Supervisor internacional.....	43
2.2.6.2.	Operador internacional.....	44
2.2.6.3.	Supervisor nacional.....	46
2.2.6.4.	Operador nacional.....	48
2.2.6.5.	Asistente de aduanas.....	49
2.2.6.6.	Asistente administrativo.....	51
2.2.6.7.	Digitador.....	52
2.2.6.8.	Recepcionista.....	53
2.2.6.9.	Agente comercial.....	55
2.2.6.10.	Auxiliar de recursos humanos.....	56
2.2.6.11.	Auditor interno.....	58
2.2.6.12.	Analista de calidad.....	59
2.2.6.13.	Contador.....	60
2.2.6.14.	Técnico de redes de comunicación.....	61
2.2.6.15.	Gerente general.....	63
2.2.6.16.	Gerente de operaciones.....	64
2.2.6.17.	Gerente comercial.....	65
2.2.6.18.	Gerente de recursos humanos.....	67
2.2.6.19.	Gerente de calidad.....	68
2.3.	Documentación de los instructivos basados en la norma BASC.....	70

2.3.1.	Actividades que presentan riesgo y su estrategia ...	70
2.3.2.	Identificación de requisitos legales.....	83
2.3.3.	Control de documentos	93
2.3.4.	Control de registros.....	104
2.3.5.	Auditorías.....	115
2.3.6.	Acción correctiva.....	126
2.4.	Documentación de los instructivos basados en el estándar	
5.0.2	138
2.4.1.	Gestión de los asociados del negocio	139
2.4.2.	Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo	152
2.4.3.	Información y documentos de la carga.....	161
2.4.4.	Discrepancia en la carga.....	172
2.4.4.1.	Faltante	172
2.4.4.2.	Sobrantes.....	182
2.4.5.	Gestión de personal.....	192
2.4.6.	Control de acceso y permanencia en las instalaciones	205
2.4.6.1.	Clientes	215
2.4.6.2.	Proveedores.....	225
2.4.7.	Seguridad del edificio.....	235
2.4.7.1.	Seguridad de las puertas	244
2.4.7.2.	Control de cerradura	253
2.4.7.3.	Sistema de video cámara.....	262
2.4.8.	Seguridad en las actividades relacionadas con la tecnología y la información	271
2.5.	Guía de emergencias	281
2.6.	Manual de puestos y funciones.....	293
2.6.1.	Operaciones	299

	2.6.1.1.	Supervisor internacional	299
	2.6.1.2.	Operador internacional	303
	2.6.1.3.	Supervisor nacional	307
	2.6.1.4.	Operador nacional	311
	2.6.1.5.	Asistente de aduanas	315
	2.6.1.6.	Asistente administrativa	319
	2.6.1.7.	Digitador	323
2.6.2.		Comercial	327
	2.6.2.1.	Recepcionista	327
	2.6.2.2.	Agente comercial	331
2.6.3.		Recursos humanos.....	335
	2.6.3.1.	Auxiliar de recursos humanos.....	335
2.6.4.		Calidad	339
	2.6.4.1.	Analista de calidad.....	339
2.6.5.		Auditoría	343
	2.6.5.1.	Auditor interno	343
2.6.6.		Financiero contable	347
	2.6.6.1.	Contador.....	347
2.6.7.		Tecnología.....	351
	2.6.7.1.	Técnico de redes de comunicación....	351
2.6.8.		Gerencias	355
	2.6.8.1.	Gerente general.....	355
	2.6.8.2.	Gerente de operaciones	359
	2.6.8.3.	Gerente comercial	363
	2.6.8.4.	Gerente de recursos humanos.....	367
	2.6.8.5.	Gerente de calidad	371
2.7.		Manual de instructivos de actividades estratégicas, operativas y de apoyo	375
	2.7.1.	Manual de instructivo de actividades estratégicas	375

	2.7.1.1.	Gestión de la calidad y mejora continua	375
	2.7.1.2.	Gestión estratégica de la planeación..	375
2.7.2.		Manual de instructivo de actividades operativas ...	376
	2.7.2.1.	Exportaciones	376
	2.7.2.2.	Importaciones.....	376
	2.7.2.3.	Internacionales.....	376
	2.7.2.4.	Seguros.....	376
	2.7.2.5.	Aduanas.....	377
	2.7.2.6.	Terrestre	377
2.7.3.		Manual de instructivo de actividades de apoyo	377
	2.7.3.1.	Recursos humanos	377
	2.7.3.2.	Financiero contable.....	377
	2.7.3.3.	Tecnología	378
	2.7.3.4.	Gestión comercial	378
	2.7.3.5.	Gestión de proveedores	378
	2.7.3.6.	Auditoría.....	378
2.8.		Código de conducta.....	482
2.9.		Costos de la propuesta	491
3.		FASE DE INVESTIGACIÓN. PLAN DE AHORRO DE RECURSOS APLICANDO PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA	494
3.1.		Diagnóstico de la situación actual del consumo de recursos .	494
	3.1.1.	Energía eléctrica	502
		3.1.1.1. Consumidores	502
		3.1.1.2. Consumo.....	504
		3.1.1.3. Costo del consumo	505
		3.1.1.4. Impacto al ambiente	506
	3.1.2.	Agua	506

3.1.2.1.	Consumidores	507
3.1.2.2.	Consumo	507
3.1.2.3.	Costo del consumo	508
3.1.2.4.	Impacto al ambiente	509
3.1.3.	Papel	510
3.1.3.1.	Consumidores	510
3.1.3.2.	Consumo	511
3.1.3.3.	Costo del consumo	511
3.1.3.4.	Impacto al ambiente	512
3.2.	Plan de ahorro.....	512
3.3.	Costo del plan	542
4.	FASE DE DOCENCIA. PLAN DE CAPACITACIÓN	545
4.1.	Detección de necesidades de capacitación.....	545
4.2.	Plan de capacitación	552
4.3.	Resultados de la capacitación.....	569
4.4.	Costos de la propuesta	592
	CONCLUSIONES	593
	RECOMENDACIONES	595
	REFERENCIAS.....	597

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

FIGURAS

1.	Organigrama de la empresa BBC FREIGHT.....	7
2.	Instructivo para las actividades que presentan riesgo y su estrategia.....	71
3.	Instructivo para la identificación de requisitos legales	84
4.	Instructivo para el control de documentos	94
5.	Instructivo para el control de registros	105
6.	Instructivo para la realización auditorías	116
7.	Instructivo para la acción correctiva	127
8.	Instructivo para la gestión de los asociados del negocio	140
9.	Instructivo para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.....	153
10.	Instructivo para el procesamiento de información y documentos de la carga.....	162
11.	Instructivo para discrepancia en la carga con faltante	173
12.	Instructivo para discrepancia en la carga con sobrante	183
13.	Instructivo para la gestión del personal	193
14.	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones..	206
15.	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los clientes.....	216
16.	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los proveedores	226
17.	Instructivo para la seguridad del edificio.....	236

18.	Instructivo para la seguridad de las puertas	245
19.	Instructivo para la seguridad del control de cerraduras	254
20.	Instructivo para la seguridad del sistema de video cámara	263
21.	Instructivo para la seguridad en las actividades relacionadas con la tecnología y la información	272
22.	Guía de respuesta en caso de emergencia	282
23.	Manual de puestos y funciones.....	294
24.	Descriptor del puesto de supervisor internacional.....	300
25.	Descriptor del puesto de operador internacional	304
26.	Descriptor del puesto de supervisor nacional.....	308
27.	Descriptor del puesto de operador internacional	312
28.	Descriptor del puesto de asistente de aduanas	316
29.	Descriptor del puesto de asistente administrativo	320
30.	Descriptor del puesto de digitador	324
31.	Descriptor del puesto de recepcionista	328
32.	Descriptor del puesto de agente comercial	332
33.	Descriptor del puesto de auxiliar de recursos humanos	336
34.	Descriptor del puesto de analista de calidad	340
35.	Descriptor del puesto de auditor interno	344
36.	Descriptor del puesto de contador	348
37.	Descriptor del puesto de técnico de redes de comunicación.....	352
38.	Descriptor del puesto de gerente general	356
39.	Descriptor del puesto de gerente operaciones	360
40.	Descriptor del puesto de gerente comercial	364
41.	Descriptor del puesto de gerente de recursos humanos	368
42.	Descriptor del puesto de gerente de calidad	372
43.	Manual de instructivos de actividades.....	379
44.	Código de conducta	482
45.	Diagrama causa-efecto de los recursos de la empresa	497

46.	Material de apoyo para la capacitación de la conservación del recurso de la energía eléctrica	513
47.	Afiche de fomento del uso adecuado de la energía eléctrica	516
48.	Instructivo para limpieza de lámparas y bombillos.....	517
49.	Material de apoyo para la capacitación del uso adecuado del recurso del agua	526
50.	Afiche de fomento del uso adecaudo del agua	529
51.	Instructivo para la detección de fugas de agua	530
52.	Material de apoyo para la capacitación del uso adecuado del recurso del papel	538
53.	Afiche de fomento para el uso adecuado del recurso del papel.....	540
54.	Diagrama Ishikawa del diagnóstico de las necesidades de capacitación..	548
55.	Material de apoyo para la capacitación BASC.....	571
56.	Fotografía de la capacitación BASC.....	572
57.	Evaluación de la capacitación interna BASC.....	573
58.	Diploma de la capacitación interna BASC	574
59.	Material de apoyo para la capacitación de seguridad y salud ocupacional.....	576
60.	Fotografía de la capacitación de seguridad y salud ocupacional	578
61.	Evaluación de la capacitación de seguridad y salud ocupacional	579
62.	Diploma de la capacitación de seguridad y salud ocupacional	580
63.	Material de apoyo para la capacitación de planes de emergencia.....	582
64.	Evaluación de la capacitación de planes de emergencia en la empresa...	584
65.	Diploma de la capacitación de planes de planes de emergencia.....	585
66.	Material de apoyo para la capacitación de cultura ambiental	587
67.	Fotografía de la capacitación de cultura ambiental.....	589
68.	Evaluación de la capacitación de cultura ambiental	590

69.	Diploma de la capacitación de cultura ambiental	591
-----	---	-----

TABLAS

I.	Análisis FODA	14
II.	Matriz de relaciones FODA.....	16
III.	Estrategias FODA.....	18
IV.	Análisis del cumplimiento de la norma	27
V.	Matriz de riesgos	40
VI.	Costos para la documentación del sistema de gestión en control y seguridad BASC	492
VII.	Matriz de análisis de las causas del diagrama de Ishikawa	499
VIII.	Consumidores de energía eléctrica	503
IX.	Uso consumidor de energía eléctrica.....	504
X.	Costo del consumo de energía eléctrica	505
XI.	Consumidores de agua.....	507
XII.	Uso consumidor de agua	508
XIII.	Consumo de agua	508
XIV.	Consumidores de papel.....	510
XV.	Uso consumidor de papel	511
XVI.	Consumo de papel.....	511
XVII.	Plan de ahorro de recursos.....	540
XVIII.	Costo del plan.....	542
XIX.	Matriz de análisis de las causas del diagrama de Ishikawa	550
XX.	Planificación de la capacitación BASC.....	554
XXI.	Planificación de la capacitación de los antecedentes de los asociados del negocio.	555
XXII.	Planificación de la capacitación de control de riesgo interno	556
XXIII.	Planificación de la capacitación de gestión de riesgos.....	557

XXIV.	Planificación de la capacitación de delitos cibernéticos.....	558
XXV.	Planificación de la capacitación de delitos relacionados con el comercio internacional.	559
XXVI.	Planificación de la capacitación de actualización de auditores internos.	560
XXVII.	Planificación de la capacitación de auditoría y gestión por actividades.....	561
XXVIII.	Planificación de la capacitación de seguridad y salud ocupacional.	562
XXIX.	Planificación de la capacitación de liderazgo y trabajo en equipo.	563
XXX.	Planificación de la capacitación de cultura ambiental.....	564
XXXI.	Planificación de la capacitación de planes de emergencia.....	565
XXXII.	Plan de capacitación anual.....	567
XXXIII.	Resultados de la capacitación BASC.....	574
XXXIV.	Resultados de la capacitación de seguridad ocupacional.....	580
XXXV.	Resultados de la capacitación de planes de emergencia en la empresa.....	585
XXXVI.	Resultados del plan la capacitación de cultura ambiental.....	591
XXXVII.	Costos del plan de capacitación.....	592

LISTA DE SÍMBOLOS

Símbolo	Significado
Lm	Lúmenes
Pág	Página
%	Porcentaje
Q	Quetzales
W	Watts

GLOSARIO

Acción correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
Acción preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación potencial no deseable, para realizarla no es necesario que se haya presentado ninguna no conformidad.
Asociados de negocios	Cliente, proveedor o tercero vinculado a la cadena de suministro considerado con algún nivel de criticidad de acuerdo al modelo de gestión del riesgo de la organización.
BASC	Por sus siglas en inglés (<i>Business Alliance for Secure Commerce</i>); es un programa de cooperación voluntario que tiene como finalidad fomentar el comercio internacional seguro.
Cadena de suministro	Es la secuencia de interacción entre los generadores de productos y servicios con sus proveedores que contribuyen en la realización, comercialización y entrega de una mercancía o un servicio a un cliente final en cualquier destino.
Conformidad	Cumplimiento de un requisito.

Estándares del SGCS	Conjunto de requerimientos específicos aplicables complementarios a esta norma y de obligatorio cumplimiento en función al alcance del SGCS, en las empresas que lo implementen.
Gestión del riesgo	Actividad definida para identificar, analizar, tratar, monitorear y controlar la explosión y las consecuencias de los diferentes riesgos que pueden afectar negativamente la organización y la cadena de suministro.
Lavado de activos	Actividad orientada a ocultar el reconocido origen delictivo de cualquier clase de bienes, con el propósito de darles apariencia de legitimidad y así facilitarle su uso y disfrute al autor del delito, ayudándole a eludir las consecuencias jurídicas de sus acciones o para darle apariencia de legalidad a la actividad delictiva en sí misma.
Mejora continua	Actividad encaminada a aumentar la capacidad de la organización y del sistema de gestión en control y seguridad para cumplir los requisitos.
Riesgo	Proximidad voluntaria o inconsciente a una situación de peligro.

RESUMEN

BBC Freight es una empresa que se especializa en realizar servicios de logística para cualquier micro, pequeña o mediana empresa. Los servicios que presta actualmente son transporte marítimo con opción de contenedor completo, contenedor consolidado, carga no contenerizada, carga suelta, carga sobre pesada, carga sobredimensionada, refrigerados, perecederos, ISO tanques, *flexi* tanques, aéreo con opción de puerta a puerta, consolidado aéreo, *charter* completo y parcial, *courier*, mercancía peligrosa y terrestre con opción en furgón completo, carga consolidada y mercancía peligrosa.

Al diagnosticar la situación inicial de la empresa con relación al cumplimiento de la documentación requerida por la norma y el estándar BASC se logró identificar que no tienen documentados los instructivos exigidos por la norma, por lo que se procedió a su creación debido que al documentar lo requerido por la norma se garantiza que las cargas no tienen posibilidades de contaminación en ninguna etapa hasta llegar al destino final.

Además, se desarrolló un plan de ahorro de recursos aplicando producción más limpia, para lograr el uso eficiente de agua, energía eléctrica y papel dentro de las áreas administrativas de la empresa y una propuesta del plan de capacitación anual, basado en el diagnóstico de necesidades de capacitación.

OBJETIVOS

General

Documentar el sistema de gestión en control y seguridad BASC, en la empresa BBC Freight.

Específicos

1. Evaluar la situación actual de la empresa, para identificar las problemáticas existentes.
2. Evaluar el cumplimiento de la empresa con relación a la norma y el estándar BASC.
3. Identificar las actividades y la estructura para generar los documentos requeridos por la norma.
4. Diseñar los flujogramas y los formatos de control para los instructivos documentados.
5. Elaborar el código de conducta para orientar el comportamiento de los empleados dentro de la empresa.
6. Diseñar el plan de ahorro de agua, energía eléctrica y papel en todas las áreas administrativas, aplicando los principios de producción más limpia.

7. Diseñar el plan de capacitación para el personal de la empresa basado en las necesidades diagnosticadas.

INTRODUCCIÓN

La empresa BBC Freight es una empresa perteneciente al grupo de Industrias de Centroamérica fundada en el año 2010, que se dedica a prestar servicios de tipo logístico de relación indirecta con la carga y las unidades de transporte. Por esta razón, para llevar a cabo dichas gestiones subcontratan empresas con servicio de transporte marítimo, aéreo y terrestre. Además, cuenta con servicio de almacenaje zona franca, despacho de aduanas, seguro de mercancías internacionales, seguridad armada, sistemas de información logística y servicios de almacenaje general y fiscal.

Todas las labores antes mencionadas son realizadas desde las diferentes sedes que contiene la empresa en los países de Asia, Estados Unidos, Sur América, Caribe y Europa.

En el capítulo 1 del presente trabajo de graduación se encuentra la descripción general de la empresa, su visión, misión, objetivos, valores, política de seguridad y estructura organizacional, mismos que son pilares fundamentales para el buen funcionamiento de la empresa.

En el capítulo 2 se evalúa la situación actual de la empresa, para desarrollar la documentación que requiere la norma y el estándar BASC, como una solución a la problemática identificada.

En el capítulo 3 se definen los impactos negativos que genera el uso ineficiente de agua, energía eléctrica y papel, así como las causas principales de

consumo dentro de las áreas administrativas de la empresa, para lo cual se propone un plan de ahorro de recursos basado en la producción más limpia.

En el capítulo 4 se presenta la propuesta del plan de capacitación anual para la empresa, donde se detallan los capacitadores, materiales, fechas y los temas identificados en el diagnóstico de necesidades realizado.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA BBC FREIGHT

1.1. Descripción

BBC Freight es una empresa perteneciente al grupo de industrias de Centroamérica, que inició actividades comerciales en el año 2010, sus instalaciones estaban ubicadas en la zona 12 de la ciudad capital. Inició labores con el dueño de la empresa y la colaboración de 9 empleados distribuidos de la siguiente manera: 5 personas en el área de operaciones, 1 persona en el área de financiero contable, 2 personas en el área comercial, 1 persona para el puesto de recepcionista.

A medida que se incorporó al mercado, integró más recurso humano, por lo que para el año 2021 ya se habían creado nuevas áreas como el área de tecnología, auditoría, recursos humanos y calidad, distribuyendo el personal de la siguiente manera: 35 personas en el departamento de operaciones, 7 personas en el departamento comercial, 1 persona en el departamento financiero contable, 1 persona en el área de auditoría, 2 personas en el área de calidad, 1 personas en el área de tecnología, 1 persona para la recepción, 1 persona para el puesto de gerente general y 1 persona para el cargo de mensajero, debido al incremento de recurso humano se trasladaron las instalaciones para el edificio INSIGNE ubicado en Vista Hermosa II, zona 15 de la ciudad capital.

La empresa se especializa en gestionar labores de transporte y distribución de mercancías que solicitan los clientes, para que estas sean trasladadas a un lugar específico, a nivel nacional o internacional.

La empresa inició labores brindando el servicio de transporte aéreo y a medida que logró incorporarse al mercado, integró el servicio de transporte marítimo y terrestre.

Actualmente las opciones para cada medio de transporte son:

- Transporte aéreo: para este transporte se ofrece la opción de puerta a puerta, aire consolidado, mercancías peligrosas, carta completa, carta parcial y mensajero.
- Transporte marítimo: en este tipo de transporte se encuentra la opción de contenedor completo, contenedor consolidado, contenedor a granel, carga suelta, sobrepeso, elevación pesada, refrigerados, perecederos y tanques ISO.
- Transporte terrestre: con este tipo de servicios se encuentra disponible la opción con carga completa de camión, de carga inferior a un camión y transporte tóxico.

Además, de los servicios de importación y exportación también se brindan soluciones de almacenamiento, zonas francas, despacho de aduanas, seguros de flete internacional, seguridad armada, sistemas de información logística y servicios de asesoría a Pymes.

1.2. Visión

” Convertirnos en una empresa líder en proyectos logísticos, en todo el mercado mundial, ofreciendo un valor de calidad. Promovemos el liderazgo y la innovación para construir un mundo mejor” (BBC FREIGHT, 2010, p. 4).

1.3. Misión

” Creamos soluciones logísticas para nuestros clientes. La pasión es nuestro motor y promovemos el crecimiento sostenible de nuestros accionistas, colaboradores, socios y países sobre los que desarrollamos nuestras operaciones” (BBC FREIGHT, 2010, p.4).

1.4. Valores

- “Pasión
- Respeto
- Liderazgo
- Integridad
- Diversidad
- Solidaridad” (BBC FREIGHT, 2010, p.4).

1.5. Política de seguridad

En BBC Freight somos una empresa que se especializa en dar soluciones logísticas y estamos comprometidas con mejorar de manera continua para ofrecer un servicio excepcional a todos nuestros clientes de forma idónea, personalizada, segura y efectiva con el correcto cumplimiento de los requisitos legales, por tal razón nos enfocamos en contar con un equipo humano altamente calificado y confiable que garantiza un excelente control y ejecución de las operaciones, además disponemos de los mejores recursos tecnológicos y contamos con un respaldo financiero de manera que se puedan prevenir actos de narcotráfico, terrorismo, contrabando, robo, lavado de dinero, corrupción, soborno u otro tipo de actividad ilícita o sospechosa relacionada con la cadena de suministro. (BBC FREIGHT, 2010, p.5)

1.6. Estructura organizacional

La empresa tiene una estructura de tipo funcional que tiene las siguientes características: todos los departamentos tienen un gerente que tiene como función principal planificar y dirigir las actividades de los subordinados, los empleados de cada departamento tienen en común la misma profesión o afines, además de verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos y analizar el cumplimiento de resultados obtenidos.

El departamento está agrupado por especialidades y actividades, los empleados que forman parte del departamento tienen estudios superiores universitarios en carreras similares.

La cultura organizacional que existe dentro de la empresa promueve la colaboración, responsabilidad y la mejora continua. Además, fomenta el empoderamiento de las mujeres que representan el 80% de la mano de obra.

Las funciones de los gerentes de cada área son:

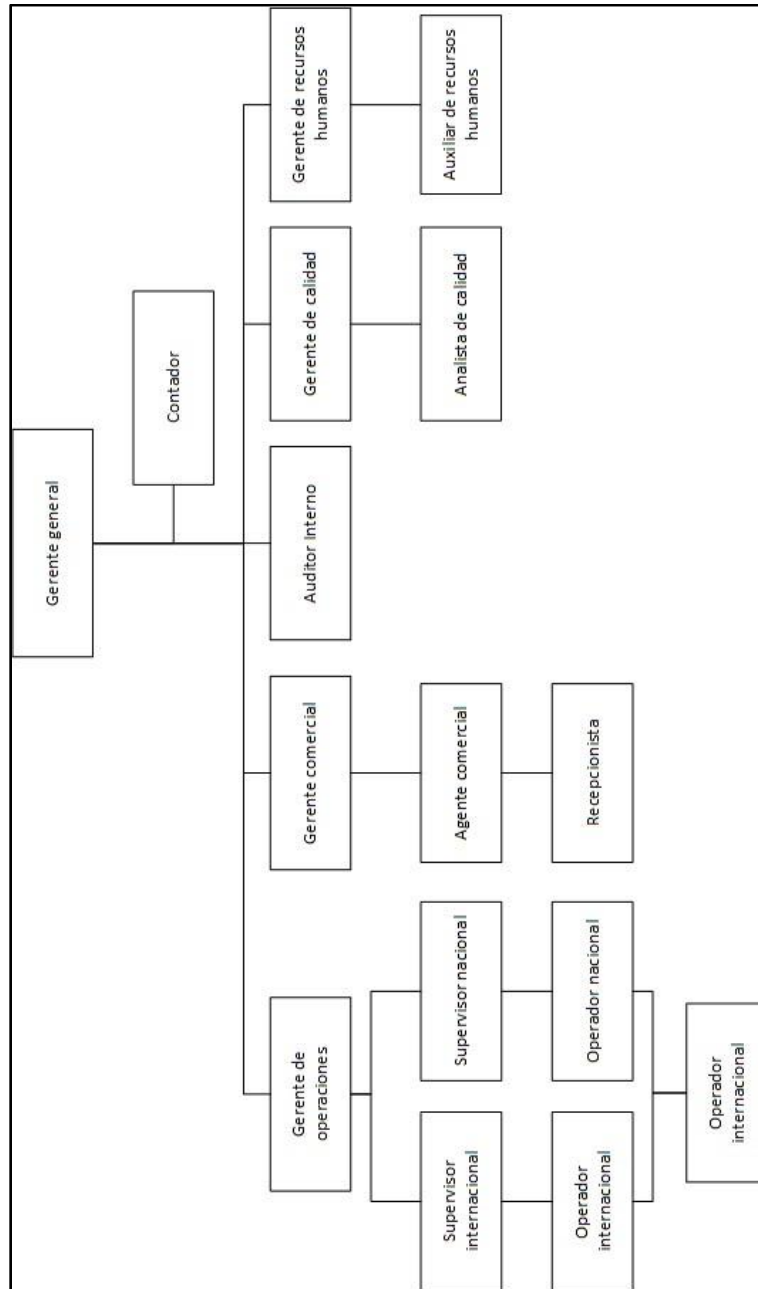
- Gerente comercial: se encarga de liderar y supervisar que el equipo de ventas cumpla con las metas establecidas, analizar las razones del rendimiento que obtuvo cada agente comercial de manera mensual y en base a dicho análisis se elabora un reporte, el cual es presentado al gerente general de la empresa para que este sea analizado minuciosamente.
- Gerente de recursos humanos: se encarga de realizar entrevistas a los candidatos finalistas para las vacantes disponibles y asegurarse de seleccionar correctamente a la persona que se adecue al puesto solicitado, además de diseñar actividades para fomentar el compañerismo entre los departamentos.
- Gerente de operaciones: monitorea a cada uno de los supervisores del departamento, para verificar el correcto cumplimiento de las responsabilidades que tienen los subordinados de los mismos, además de solventar las problemáticas que existen con los clientes, proveedores o los subordinados del departamento.
- Gerente de calidad: analiza a cada uno de los departamentos de la empresa por medio de inspecciones previamente programadas con los gerentes de todos los departamentos, además de establecer soluciones a

los hallazgos encontrados mediante las auditorías internas, además de brindarle seguimiento a las soluciones.

- Gerente general: se encarga de planificar y supervisar las actividades generales de la empresa, además de la administración de los recursos y la toma de decisiones críticas.

En la figura 1 se presenta el organigrama de la empresa.

Figura 1. Organigrama de la empresa BBC FREIGHT



Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Visio.

2. FASE DE SERVICIO TÉCNICO PROFESIONAL. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC

2.1. Diagnóstico de la situación actual

Mediante el uso de la herramienta FODA se realizará un diagnóstico el cual tiene como objetivo principal generar estrategias.

Para obtener la información se utilizará la técnica de observación directa en cada una de las áreas de la empresa, además de entrevistas no estructuradas dirigidas al personal y finalmente la técnica de lluvia de ideas.

2.1.1. FODA

Los hallazgos se describen a continuación:

- Fortalezas
 - F1. Se tiene equipo y tecnología a la vanguardia para la ejecución de las diferentes actividades de la empresa.
 - F2. Tiene una visión y misión claramente definidas.
 - F3. Recurso humano del departamento comercial que realiza las labores para las que fueron contratados con eficiencia y eficacia.
 - F4. Estrategias de publicidad innovadoras en las diferentes redes sociales para atraer más clientes y mejorar el posicionamiento de la marca.

- F5. Infraestructura adecuada para que cada uno de los miembros ejecuten las actividades correctamente, además de brindar a los clientes potenciales una visita agradable.
- F6. Crecimiento de la empresa.
- F7. Estructura financiera estable para el desarrollo de nuevos proyectos que incrementen la satisfacción del cliente.
- F8. Constante mejora continua en cada uno de las actividades de la empresa.
- F9. Inversión en capacitación para el personal del departamento de calidad.
- F10. Personal con disponibilidad de tiempo para laborar horas extras.
- F11. Empleados con amplio conocimiento de la industria logística.
- F12. Reconocimiento de la marca en el mercado.
- F13. Ubicación estratégica localizada en la zona 15 de la Ciudad Capital por la cercanía con los posibles clientes potenciales.
- F14. La empresa posee un amplio catálogo de servicios para ofrecer a los clientes.
- F15. Calidad en los servicios que ofrece la empresa medidos con entrevistas de satisfacción.
- F16. Uso de plataforma digital empresarial donde se almacenan los registros de toda la actividad realizada por el departamento de operaciones y el departamento comercial.
- F17. Existe presupuesto disponible para abrir una sede adicional en otra zona céntrica para mayor tráfico de posibles clientes potenciales.

- Debilidades
 - D1. Recurso humano insuficiente en el departamento de operaciones para cubrir la demanda del servicio.
 - D2. Distribución incorrecta de carga laboral en los empleados del departamento de operaciones.
 - D3. Inexistencia de documentos que contengan en forma sistemática toda la información y los datos significativos que requiere la empresa para que exista control en todas las actividades.
 - D4. Falta de capacitaciones para incrementar el desempeño del personal del departamento de operaciones y el departamento comercial.
 - D5. Escasos incentivos para ofrecer a los empleados de la empresa, por su desempeño superior para alentarlos a permanecer en la empresa.
 - D6. Comunicación deficiente entre los miembros de los diferentes departamentos que conforman a la empresa.
 - D7. Duplicidad de tareas por parte de los empleados del departamento de operaciones.
 - D8. Elevada dependencia de los recursos humanos para todas las actividades que se ejecutan dentro de la empresa.
 - D9. Carencia de protocolo para la comunicación por la red social de la empresa.
 - D10. Inexistencia de normas de calidad dentro de la empresa.
 - D11. Falta de liderazgo por parte de los gerentes de todas las áreas.
 - D12. Retraso en el cumplimiento de tiempos establecidos con los clientes.

- D13. Existencia de problemas por errores humanos que provocan pérdidas financieras y descontento de los clientes.
- D14. Organigrama empresarial desactualizado desde el año 2010.
- D15. Falta de seguridad en las actividades por parte de las agencias subcontratadas para el préstamo del servicio.

Los factores externos se encuentran descritos en la tabla I y enumerados a continuación.

- Oportunidades

- O1. Incremento acelerado de la demanda de servicios de logística debido al crecimiento del comercio electrónico.
- O2. Creación de nuevos avances tecnológicos en la industria de logística que generan un impacto positivo en la monitorización, trazabilidad y comunicación.
- O3. Incremento de proveedores de servicios logísticos con variedad de precios.

- Amenazas

- A1. Incertidumbre económica derivada de las crisis sanitarias del SARS-CoV-2 y sus variantes.
- A2. Incremento del arrendamiento de los locales en el edificio INSIGNE ubicado en la zona 15.
- A3. Incremento de los costes de los fletes para el transporte de materias primas y productos terminados debido a la escasez de contenedores marítimos.

- A4. Incremento de actividades ilícitas en la cadena de suministros internacional.
- A5. Accidentes de vías marítimas que provocan obstrucción en el paso de los contenedores.

En la tabla I, se presenta la matriz FODA enumerando las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas actuales para la empresa.

Tabla I. Análisis FODA

Fortalezas (+)	Debilidades (-)
<p>F1. Se tiene equipo y tecnología a la vanguardia para la ejecución de las diferentes actividades de la empresa.</p> <p>F2. Tiene una visión y misión claramente definidas.</p> <p>F3. Recurso humano de departamento comercial que realiza las labores para las que fueron contratados con eficiencia y eficacia.</p> <p>F4. Estrategias de publicidad innovadoras en las diferentes redes sociales para atraer más clientes y mejorar el posicionamiento de la marca.</p> <p>F5. Infraestructura adecuada para que cada uno de los miembros ejecuten las actividades correctamente, además de brindar a los clientes potenciales una visita agradable.</p> <p>F6. Crecimiento de la empresa.</p> <p>F7. Estructura financiera estable para el desarrollo de nuevos proyectos que incrementen la satisfacción del cliente.</p> <p>F8. Constante mejora continua en cada uno de las actividades de la empresa.</p> <p>F9. Inversión en capacitación para el personal del departamento de calidad.</p> <p>F10. Personal con disponibilidad de tiempo para laborar horas extras.</p> <p>F11. Empleados con amplio conocimiento de la industria logística.</p> <p>F12. Reconocimiento de la marca en el mercado.</p> <p>F13. Ubicación estratégica localizada en la zona 15 de la Ciudad Capital por la cercanía con los posibles clientes potenciales.</p> <p>F14. La empresa posee un amplio catálogo de servicios para ofrecer a los clientes.</p> <p>F15. Calidad en los servicios que ofrece la empresa medidos con entrevistas de satisfacción.</p> <p>F16. Uso de plataforma digital empresarial donde se almacenan los registros de toda la actividad realizada por el departamento de operaciones y el departamento comercial.</p> <p>F17. Existe presupuesto disponible para abrir una sede adicional en otra zona céntrica para mayor tráfico de posibles clientes potenciales.</p>	<p>D1. Recurso humano insuficiente en el departamento de operaciones para cubrir la demanda del servicio.</p> <p>D2. Distribución incorrecta de carga laboral en los empleados del departamento de operaciones.</p> <p>D3. Inexistencia de documentos que contengan en forma sistemática toda la información y los datos significativos que requiere la empresa para que exista control en todas las actividades.</p> <p>D4. Falta de capacitaciones para incrementar el desempeño del personal del departamento de operaciones y el departamento comercial.</p> <p>D5. Escasos incentivos para ofrecer a los empleados de la empresa, por su desempeño superior para alentarlos a permanecer en la empresa.</p> <p>D6. Comunicación deficiente entre los miembros de los diferentes departamentos que conforman a la empresa.</p> <p>D7. Duplicidad de tareas por parte de los empleados del departamento de operaciones.</p> <p>D8. Elevada dependencia de los recursos humanos para todas las actividades que se ejecutan dentro de la empresa.</p> <p>D9. Carencia de protocolo para la comunicación por la red social de la empresa.</p> <p>D10. Inexistencia de normas de calidad dentro de la empresa.</p> <p>D11. Falta de liderazgo por parte de los gerentes de todas las áreas.</p> <p>D12. Retraso en el cumplimiento de tiempos establecidos con los clientes.</p> <p>D13. Existencia de problemas por errores humanos que provocan pérdidas financieras y descontento de los clientes.</p> <p>D14. Organigrama empresarial desactualizado desde el año 2010.</p> <p>D15. Falta de seguridad en las actividades por parte de las agencias subcontratadas para el préstamo del servicio.</p>

Continuación de la tabla I.

Oportunidades (+)	Amenazas (-)
<p>O1. Incremento acelerado de la demanda de servicios de logística debido al crecimiento del comercio electrónico.</p> <p>O2. Creación de nuevos avances tecnológicos en la industria de logística que generan un impacto positivo en la monitorización, trazabilidad y comunicación.</p> <p>O3. Incremento de proveedores de servicios logísticos con variedad de precios.</p>	<p>A1. Incertidumbre económica derivada de las crisis sanitarias del SARS-CoV-2 y sus variantes.</p> <p>A2. Incremento del arrendamiento de los locales en el edificio INSIGNE ubicado en la zona 15.</p> <p>A3. Incremento de los costes de los fletes para el transporte de materias primas y productos terminados debido a la escasez de contenedores marítimos.</p> <p>A4. Incremento de actividades ilícitas en la cadena de suministros internacional.</p> <p>A5. Accidentes de vías marítimas que provocan obstrucción en el paso de los contenedores.</p>

Fuente: elaboración propia.

En la tabla II, se presentan la matriz de relaciones a considerar según el análisis FODA, donde 0 representa una relación débil entre ambas columnas, el signo (+) indica que existe una relación y (++) indica una relación fuerte.

Tabla II. **Matriz de relaciones FODA**

		OPORTUNIDADES		
		O1	O2	O3
FORTALEZAS	F1	++	0	0
	F2	0	0	0
	F3	0	0	0
	F4	+	0	0
	F5	0	0	0
	F6	0	0	0
	F7	0	0	+
	F8	0	0	0
	F9	0	0	0
	F10	+	0	0
	F11	0	0	0
	F12	0	0	0
	F13	0	0	0
	F14	0	0	0
	F15	0	0	0
	F16	0	0	0
	F17	0	0	0
DEBILIDADES	D1	++	0	0
	D2	0	0	0
	D3	0	0	0
	D4	0	0	0
	D5	0	0	0
	D6	0	0	0
	D7	0	0	0
	D8	0	0	0
	D9	0	0	0
	D10	0	0	0
	D11	0	0	0
	D12	0	0	0
	D13	0	+	0
	D14	0	0	0
	D15	0	0	0

Continuación de la tabla II.

		AMFNA7AS				
		A1	A2	A3	A4	A5
FORTALEZAS	F1	0	0	0	0	0
	F2	0	0	0	0	0
	F3	0	0	0	0	0
	F4	0	0	0	0	0
	F5	0	0	0	0	0
	F6	+	0	0	0	0
	F7	0	0	0	0	0
	F8	0	0	0	+	0
	F9	0	0	0	0	0
	F10	0	0	0	0	0
	F11	0	0	0	0	0
	F12	0	0	0	0	0
	F13	0	0	0	0	0
	F14	0	0	0	0	0
	F15	0	0	0	0	0
	F16	0	0	0	0	0
	F17	0	+	0	0	0
DEBILIDADES	D1	0	0	0	0	0
	D2	0	0	0	0	0
	D3	0	0	0	0	0
	D4	0	0	0	0	0
	D5	0	0	0	0	0
	D6	0	0	0	0	0
	D7	0	0	0	0	0
	D8	0	0	0	0	0
	D9	0	0	0	0	0
	D10	0	0	0	+	0
	D11	0	0	0	0	0
	D12	0	0	0	0	0
	D13	0	0	0	0	0
	D14	0	0	0	0	0
	D15	0	0	0	+	0

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

En la tabla III, se presentan la matriz de estrategias FODA.

Tabla III. **Estrategias FODA**

Estrategias (FO)	Estrategias (DO)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar capacitaciones para que los empleados utilicen de manera eficiente las nuevas tecnologías que tiene la empresa para brindarle al cliente un servicio que satisfaga sus necesidades y expectativas. 2. Innovar constantemente las estrategias de publicidad para incrementar las ventas y tener mejor participación en el mercado. 3. Entregar bonos incentivos para reconocer el esfuerzo de cada empleado que trabaja horas extras. 4. Generar un plan de ahorro de recursos de energía eléctrica, agua y papel, para las áreas administrativas de la empresa. 5. Diseñar un plan de capacitaciones basado en el diagnóstico de las necesidades de capacitación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contratar personal en el departamento de operaciones para cubrir la demanda del servicio. 2. Implementar nuevos servicios tecnológicos para evitar que se comentan errores humanos que le cuesten pérdidas económicas a la empresa.
Estrategias (FA)	Estrategias (DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar proveedores que ofrezcan variedad de precios para que estos se adecuen a las diferentes necesidades de presupuesto de los clientes debido a la crisis económica derivada del SARS COVID-19. 2. Buscar nuevos locales en alquiler en zonas céntricas para reducir el costo de arrendamiento. 3. Buscar proveedores que ofrezcan seguridad en los servicios para evitar que los asociados del negocio se vean afectados de manera negativa, así como evitar las pérdidas económicas tanto para los clientes como para BBC Freight. 4. Diseñar la documentación del sistema de gestión en control y seguridad BASC en la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear planes de emergencia ante una situación inesperada que afecte de manera negativa a los colaboradores de la empresa. 2. Contratar agencias que posean certificaciones de seguridad para brindar seguridad en su servicio.

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

Las estrategias que se abordarán en este trabajo de graduación son:

- Diseñar la documentación del sistema de gestión en control y seguridad BASC en la empresa.
- Generar un plan de ahorro de recursos de energía eléctrica, agua y papel, para las áreas administrativas de la empresa.
- Diseñar un plan de capacitaciones basado en el diagnóstico de las necesidades de capacitación.

2.2. Análisis de la situación actual de la empresa con relación al cumplimiento de la norma

Actualmente la empresa logística BBC Freight desea crear la documentación que exige la norma BASC para garantizar a los clientes, seguridad en todas sus actividades, por tal razón se procedió a realizar un análisis de cada cláusula de la norma para determinar el porcentaje de cumplimiento que tiene la empresa.

Para determinar el porcentaje de cumplimiento que tiene la empresa con respecto a la norma BASC, se debe identificar las subcláusulas que establecen los requisitos aplicables para la empresa. Luego se divide el número 100 dentro del número de requisitos que exige la subcláusula a analizar, el resultado obtenido indica el valor que tiene cada requisito, luego se suma el valor de cada requisito de la subcláusula que si es cumplido y ese resultado final representa el porcentaje de cumplimiento de la subcláusula analizada.

Luego se procede a sumar el porcentaje que alcanzó cada subcláusula y ese valor representa el porcentaje de cumplimiento de la cláusula.

Se determinó que las cláusulas 0,1,2 y 3 de la norma son un preámbulo de los requisitos que exige el sistema de gestión en control y seguridad, por lo que se inició el análisis a partir de la cláusula 4 hasta la cláusula 9, donde se establecen los requisitos aplicables para la empresa.

Al analizar la subcláusula 4.1 se determinó que la empresa si cumple con el requisito porque tiene documentada las cuestiones internas que son adecuadas para el propósito y planeación estratégica, que afectan la capacidad para lograr los resultados previstos y la dirección, estos se pudieron verificar a través de la filosofía empresarial en la que se define la misión, visión y valores de la empresa.

La empresa tiene establecidos indicadores de satisfacción de los clientes, los cuales de manera mensual se deben analizar para verificar el progreso que tiene la empresa con respecto a la satisfacción de los servicios prestados, además de la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo, que se pueden tomar basándose en los resultados obtenidos, evidenciando de esta manera que la planeación estratégica tiene comprensión del contexto interno, por tal razón se cumple así el 100 %.

Para la subcláusula 4.2 se determinó que la empresa si cumple el requisito porque tiene establecidas las partes interesadas además de los trabajadores, como proveedores, contratistas y subcontratistas, clientes, visitantes y accionistas, cumpliéndose así el 100 %.

Para la subcláusula 4.3 se determinó que la empresa si cumple el requisito de identificación de la naturaleza del servicio y centro de actividad necesaria para la prestación del servicio, mediante el alcance que se encuentra documentado, cumpliéndose así el 100 %.

Para la subcláusula 4.4 se determinó que la empresa no cumple con ninguno de los requisitos establecidos, porque no existe ninguna documentación que demuestre su evidencia, cumpliéndose así el 0 %.

Para la cláusula 4, existen 4 subcláusulas, por lo que, para establecer un porcentaje total, se procedió a sumar el porcentaje de la subcláusula 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4, teniendo los siguientes valores:

- Para la subcláusula 4.1 se determinó el porcentaje de cumplimiento del 100 %.
- Para la subcláusula 4.2 se determinó el porcentaje de cumplimiento del 100 %.
- Para la subcláusula 4.3 se determinó el porcentaje de cumplimiento del 100 %.
- Para la subcláusula 4.4 se determinó el porcentaje de cumplimiento del 0 %.

Por lo tanto; se procedió a realizar la sumatoria de los porcentajes quedando establecido de la siguiente manera:

$$\begin{aligned} \text{Sumatoria \%Cs} &= \%Cs\ 4.1 + \%Cs\ 4.2 + \%Cs\ 4.3 + \%Cs\ 4.4 \\ \text{donde: \%Cs} &= \text{es el porcentaje de cumplimiento de la subcláusula} \\ \text{Sumatoria \%Cs} &= 100 + 100 + 100 + 0 = 300 \end{aligned}$$

Luego se procedió a dividirlos dentro del número de subcláusulas analizadas:

$$\% \text{ cumplimiento de la cláusula} = \frac{\text{Sumatoria \%Cs}}{\text{numero de subcláusulas}}$$

$$\% \text{ cumplimiento de la cláusula} = \frac{300}{4} = 75$$

Entonces se determinó que la cláusula 4 tiene un cumplimiento del 75 %.

Para la subcláusula 5.1 titulada como liderazgo y compromiso se determinó que la empresa no tiene documentado ninguno de los 7 requisitos exigidos, por lo que existe un cumplimiento del 0 %.

Para la subcláusula 5.2 se determinó que la empresa no tiene creada la política de gestión en control y seguridad, por lo que existe un cumplimiento del 0 %.

Para la subcláusula 5.3 se determinó que la empresa no tiene creado los objetivos de gestión en control y seguridad, debido a que estos se derivan de la política, por lo que existe un cumplimiento del 0 %.

Para la subcláusula 5.4 se determinó que no existe documentado ninguno de los 4 requisitos exigidos, por lo que existe un cumplimiento del 0 %.

Por tal razón al analizar que las 4 subcláusulas de la cláusula 5 no se cumplen en su totalidad se determinó que se tiene un cumplimiento del 0 %.

Para la cláusula 6.1 se determinó que la empresa no cumple el requisito de identificación de riesgos, análisis y evaluación de riesgos, establecimiento de los controles operacionales, respuesta a eventos, seguimiento, revisiones y comunicación, por lo que existe un cumplimiento del 0 %.

Para la subcláusula 6.2. se determinó que la empresa no tiene creado el instructivo para la identificación de los requisitos legales, así como su

actualización, determinación de la frecuencia de verificación del cumplimiento y evaluación del cumplimiento, por lo que existe un cumplimiento del 0 %.

Por lo tanto, se determinó que la cláusula 6 tiene un porcentaje de cumplimiento del 0 % al no existir evidencia de la documentación exigida por la norma.

Para la subcláusula 7.1. Se determinó que existe un cumplimiento completo con la entrega de recursos necesarios para el personal, por lo que existe un cumplimiento del 100 %.

Para la subcláusula 7.2. Se determinó que existe un cumplimiento del 0 % debido a que no existe evidencia de documentación de la política, objetivos y manual de control y seguridad BASC.

Para la cláusula 7, existen 2 subcláusulas, por lo que, para establecer un porcentaje total, se procedió a sumar el porcentaje de la subcláusula 7.1 y 7.2, teniendo los siguientes valores:

- Para la subcláusula 7.1 se determinó el porcentaje de cumplimiento del 100 %.
- Para la subcláusula 7.2 se determinó el porcentaje de cumplimiento del 0 %.

Por lo tanto, se procedió a realizar la sumatoria de los porcentajes quedando establecido de la siguiente manera:

$$\text{Sumatoria } \%Cs = \%Cs \text{ 7.1} + \%Cs \text{ 7.2}$$

donde: %Cs = es el porcentaje de cumplimiento de la subcláusula

$$\text{Sumatoria \%Cs} = 100 + 0 = 100$$

Luego se procedió a dividirlos dentro del número de subcláusulas analizadas:

$$\% \text{ cumplimiento de la cláusula} = \frac{\text{Sumatoria \%Cs}}{\text{numero de subcláusulas}}$$

$$\% \text{ cumplimiento de la cláusula} = \frac{100}{2} = 50$$

Entonces se determinó que la cláusula 7 tiene un cumplimiento del 50 %.

Para la subcláusula 8.1 se determinó que se tiene un porcentaje de cumplimiento del 0 % porque la empresa no tiene evidencia de la documentación sobre la metodología para de la evaluación del desempeño del sistema de gestión en control y seguridad, el cual se evidenciaría a través de un plan de auditoría interna.

Para la subcláusula 8.2 se determinó que se tiene un cumplimiento total equivalente al 0 %, porque no existe evidencia documentada del programa de auditoría interna.

Para la cláusula 8, existen 2 subcláusulas, por lo que, para establecer un porcentaje total, se procedió a sumar el porcentaje de la subcláusula 8.1 y 8.2, teniendo los siguientes valores:

- Para la subcláusula 8.1 se determinó el porcentaje de cumplimiento del 0 %.
- Para la subcláusula 8.2 se determinó el porcentaje de cumplimiento del 0 %.

Por lo tanto, se procedió a realizar la sumatoria de los porcentajes quedando establecido de la siguiente manera:

$$\text{Sumatoria \%Cs} = \%Cs\ 8.1 + \%Cs\ 8.2$$

donde: \%Cs = es el porcentaje de cumplimiento de la subcláusula

$$\text{Sumatoria \%Cs} = 0 + 0 = 0$$

Luego se procedió a dividirlos dentro del número de subcláusulas analizadas:

$$\% \text{ cumplimiento de la cláusula} = \frac{\text{Sumatoria \%Cs}}{\text{numero de subcláusulas}}$$

$$\% \text{ cumplimiento de la cláusula} = 0\%$$

Entonces se determinó que la cláusula 8 tiene un cumplimiento del 0 %.

Para la subcláusula 9.1 se determinó que no existe evidencia documentada de acciones correctivas, por lo que existe un cumplimiento del 0 %.

Para la subcláusula 9.2 se determinó que no existen documentadas actividades para eliminar desviaciones de carácter inmediato, por lo que existe un cumplimiento del 0 %.

Para la subcláusula 9.3 se determinó que no existe documentada evidencia del instructivo para la gestión de acciones correctivas, por lo que existe un cumplimiento del 0 %.

Para la subcláusula 9.4 se determinó que no existe seguimiento periódico a las acciones de mejora, por lo que existe un cumplimiento del 0 %.

Para la subcláusula 9.5 se determinó que no existe evidencia de revisiones por la dirección, por lo que existe un cumplimiento del 0 %.

Por lo tanto, para la cláusula 9 se determinó un porcentaje de cumplimiento del 0 %.

Finalmente, para determinar el cumplimiento que tiene la empresa con respecto a las 6 cláusulas analizadas, se procedió a sumar los valores obtenidos por cláusula:

$$\text{Sumatoria } \%C = \%C 4 + \%C 5 + \%C 6 + \%C 7 + \%C 8 + \%C 9$$

donde: $\%Cs$ = es el porcentaje de cumplimiento de cláusula

$$\text{Sumatoria } \%C = 75 + 0 + 0 + 50 + 0 + 0 = 125$$

Luego se procedió a dividirlos dentro del número de cláusulas analizadas:

$$\% \text{ cumplimiento de la clausula} = \frac{\text{Sumatoria } \%C}{\text{numero de cláusulas}}$$

$$\% \text{ cumplimiento de la clausula} = \frac{125}{6} = 20.83$$

El porcentaje de cumplimiento de empresa con respecto a la norma es del 20.83 %.

A continuación, se presenta el porcentaje de cumplimiento que tiene la empresa con respecto a la norma.

Tabla IV. **Análisis del cumplimiento de la norma**

Numeral	Requisitos de la norma BASC	Cumplimiento	Observaciones
4	Contexto de la empresa		
4.1	Comprensión de la empresa y de su contexto	100 %	La empresa tiene documentada las cuestiones externas e internas, que afectan la capacidad para lograr los resultados previstos y la dirección,
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	100 %	Existen registros de los requisitos y expectativas de las partes interesadas.
4.3	Determinación del alcance	100 %	El centro de actividad necesaria para la prestación del servicio, mediante el alcance está establecido por la empresa.
4.4	Enfoque en actividades.	0 %	No existe ninguna documentación que demuestre su evidencia.

Continuación de la tabla III.

4.4	Enfoque en actividades.	0 %	No existe ninguna documentación que demuestre su evidencia.
	SUBTOTAL	75 %	Para la cláusula 4 existe un cumplimiento total del 75 %.
5	Liderazgo		
5.1	Liderazgo y compromiso	0 %	La empresa no tiene documentado ninguno de los 7 requisitos exigidos para esta subcláusula.
5.2	Política de gestión en control y seguridad	0 %	No existe la política que exige BASC.
5.3	Objetivos del SGCS BASC	0 %	No están establecidos los objetivos de la política BASC.

Continuación de la tabla III.

5.4	Responsabilidad y autoridad en la empresa	0 %	No se encuentra documentadas las nuevas responsabilidades y autoridades sobre el personal que tiene impacto en el SGCS.
	SUBTOTAL	0 %	Para la cláusula 5 existe un cumplimiento total del 0 %.
6.	Planificación		
6.1	Gestión de riesgos	0 %	No existe ningún documento, que demuestre su evidencia.
6.2	Requisitos legales	0 %	No existe ninguna evidencia documentada que cumpla con lo establecido en la subcláusula 2.

Continuación de la tabla III.

	SUBTOTAL	0 %	Para la cláusula 6 existe un cumplimiento total del 0 %.
7	Apoyo		
7.1.	Recursos	100 %	La empresa tiene identificado los recursos que se necesitan para implementar la mejora continua que exige el SGCS BASC.
7.2	Información documentada	0 %	No existe evidencia que demuestre su cumplimiento.
	SUBTOTAL	50 %	Para la cláusula 7 existe un cumplimiento total del 50 %.
8	Evaluación del desempeño		
8.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	0 %	No existe documentación que evidencia lo solicitado.

Continuación de la tabla III.

8.2	Auditoría interna	0 %	No existe evidencia documentada para desarrollar una auditoría, incumpliendo así con lo establecido por la subcláusula.
	SUBTOTAL	0 %	Para la cláusula 8 hay un cumplimiento total del 0 %
9	Mejora		
9.1	Generalidades	0 %	No existe evidencia documentada que se cumpla con lo solicitado en la presente subcláusula.
9.2	Acción correctiva	0 %	No existe evidencia documentada que se cumpla con lo solicitado en la presente subcláusula.
9.3	Acciones de mejora	0 %	A los hallazgos existentes no se les han realizado registros ni el seguimiento necesario.

Continuación de la tabla III.

9.4	Acciones de mejora	0 %	No existe evidencia documentada que se cumpla con lo solicitado en la presente subcláusula,
9.5	Revisión por la dirección	0%	No existe evidencia sobre el cumplimiento de acuerdos documentados.
	SUBTOTAL	0%	Para la cláusula 9 existe un cumplimiento total del 0%.
	TOTAL	20.83%	Porcentaje que tiene actualmente la empresa de cumplimiento con respecto a la norma.

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

2.2.1. Aspectos de la situación actual de la empresa con relación al cumplimiento de la norma

Se solicitó la información actualizada sobre la documentación existente que tiene la empresa y con base en ello se realizó un cuadro comparativo donde se determinó el porcentaje de cumplimiento alcanzado hasta la fecha, para ello se estableció una tabla de valores con únicamente dos rangos de referencia debido a que los requisitos analizados son los mínimos para poder establecer un sistema de gestión en control y seguridad.

Mediante el análisis del porcentaje del cumplimiento de la norma, se determinó que la empresa tiene evidencia documentada de un 20.83 % de los requisitos mínimos que exige BASC.

2.2.2. Aspectos del estándar 5.0.2 BASC aplicables a las actividades

La norma BASC V5:2017 establece que existen 3 tipos de estándares aplicables según el comportamiento de la empresa, los cuales son: 5.0.1, 5.0.2, 5.0.3.

Al identificar que a la empresa le corresponde aplicar el estándar 5.0.2 por el tipo de giro de negocio se procede a analizar los aspectos que establece el estándar.

Los requisitos antes mencionados no existen dentro de la empresa, por lo que el estándar 5.0.2 se cumple al 0 %.

2.2.3. Aspectos generales de la empresa

La empresa se encuentra ubicada en el edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala, zona 15, el color representativo para la empresa es el verde limón y gris con el cual se identifican las sudaderas y playeras tipo polo que brinda el departamento de recursos humanos a cada uno de sus colaboradores, dicha empresa se encarga de prestar servicios de logística a las pequeñas, medianas y microempresas de Guatemala.

Actualmente la empresa tiene interés en la creación de la documentación que exige la norma BASC, para garantizar a los clientes seguridad en la entrega de sus mercancías, esto debido a que a nivel mundial existen problemas con los traslados de mercancías que involucran extravíos de las mercancías, sobornos, narcotráfico, terrorismo, confiscación, robos, asaltos y delitos informáticos.

Además, la empresa obtendría múltiples beneficios debido a que la obtención de la certificación BASC crea relaciones comerciales con empresas, aumenta la confianza con los asociados del negocio y reduce costos en el control de las actividades.

2.2.3.1. Política de control y seguridad

Mediante el análisis de la situación actual de la empresa con respecto a la norma BASC se determinó que el departamento de calidad no tiene creada la política de control y seguridad, la cual es importante debido a que su función es establecer las líneas de acción de la empresa con las cuales se pretende prevenir las actividades de contrabando, narcotráfico, terrorismo, lavado de dinero, corrupción y soborno.

2.2.3.2. Objetivos de seguridad BASC

Al analizar el departamento de calidad se determinó que no tienen establecidos los objetivos de seguridad BASC.

2.2.4. Actividades

La norma BASC exige que las empresas deben tener documentadas las actividades que se llevan a cabo para que exista un mejor control de todas las acciones que se realizan diariamente, además que la existencia de la documentación brinda mayor confiabilidad a los clientes y proveedores con quienes se trabaja porque garantizan que todas las actividades serán ejecutadas con transparencia.

2.2.4.1. Descripción de las actividades

La empresa BBC Freight se dedica prestar servicios de logística a nivel internacional a través de las diferentes sedes que tiene alrededor del mundo, por tal razón las actividades actuales son las siguientes:

- **Gestión estratégica de la planeación:** el encargado de la gestión estratégica de la planeación es el gerente general quien se encarga de establecer la misión, visión, valores, políticas además de revisar de manera mensual si los resultados obtenidos por los diferentes departamentos están cumpliendo con los objetivos de la empresa.
- **Importaciones:** el supervisor de operaciones nacionales se encarga de verificar que todas las mercancías que estén dentro del territorio guatemalteco posean documentación con un amparo legal.

- Exportaciones: el supervisor de operaciones internacionales se encarga de verificar que todas las mercancías que estén fuera del territorio guatemalteco tengan toda la documentación necesaria para que a su ingreso al territorio guatemalteco no existan problemas.
- Internacionales: el supervisor de operaciones internacionales se encarga de transmitir a los interesados en las mercancías la información necesaria sobre la actividad que manejan las mercancías, debido a que estas mercancías nunca tocan territorio guatemalteco.
- Aduanas: se encarga de efectuar los trámites aduaneros necesarios para la exportación e importación de mercancías para los clientes.
- Seguros: para que la empresa pueda brindarle un servicio a un cliente la empresa debe exigir que las mercancías tengan un seguro, por lo que los supervisores del departamento de operaciones se encargan de gestionar las actividades necesarias para asegurar las mercancías.
- Terrestre: esta actividad inicia cuando un cliente solicita el servicio terrestre y se agilizan unidades de transporte para la entrega de mercancías.
- Recursos humanos: este departamento se encarga de realizar todas las gestiones referentes a la búsqueda, selección y mantenimiento de personal.
- Tecnología: el técnico de redes se realizan todas las actividades relacionadas con la tecnología, como el mantenimiento de *Hardware* y *software*, creación de usuarios a los empleados de nuevo ingreso,

eliminación de usuario a los empleados que se retiran de la empresa y el mantenimiento a las cámaras de video vigilancia.

- **Gestión comercial:** los analistas comerciales buscan posibles clientes y los contactan para negociar los servicios que posee la empresa, al existir un cliente que esté interesado en dichos servicios, se le realiza una cotización del servicio que desea y sobre los requisitos que debe cumplir para que se le envíe la información vía electrónica, el cliente vía electrónica confirma sobre el servicio y los requisitos que cumple hasta la fecha, adjuntando en el mismo la documentación necesaria para proceder a que la empresa pueda prestar el servicio.
- Los analistas comerciales proceden a enviar notificación al departamento de operaciones para que inicien con sus labores.
- **Gestión de proveedores:** los supervisores de operaciones nacionales e internacionales se encargan de investigar los antecedentes de los proveedores que tengan las características que necesitan para llevar a cabo un servicio

2.2.4.2. Mapa de actividades

La empresa debe establecer un mapa de actividades, como lo exige la norma BASC V5:2017. Se realizó un análisis previamente para determinar si dicho inciso se cumplía y se determinó que la empresa no contaba con un mapa de actividades, debido a que en el departamento de recursos humano existe descontrol en todas las actividades que realizan, razón que afecta de manera negativa e impide que el departamento de calidad alcance el objetivo de cumplir con los requisitos que exige la norma BASC.

Los empleados tienen identificadas las actividades que se realizan en toda la empresa sin embargo el conocimiento es transmitido de manera verbal y no existe ninguna documentación escrita que ampare dicha información para que se pueda corroborar por medio de una auditoría.

2.2.5. Identificación de riesgos

Es importante analizar cada uno de los riesgos corporativos a los que está expuesta la empresa e implementar estrategias para garantizar que la información de los clientes y proveedores no será utilizada para fines ilícitos y no se involucre de manera negativa a la empresa, evitando de esta manera conflictos de tipo legal y económico.

Para determinar los riesgos existen diversos análisis con los que se puede establecer una matriz de riesgos, como entre ellos: puestos de trabajo, por actividades, por área.

Se tomó la decisión de elaborar la matriz por actividades porque brinda una estructura ordenada sobre las actividades que realiza la empresa.

Las actividades que realiza la empresa son 14 descritas a continuación:

- Gestión de la calidad y mejora continua
- Gestión estratégica de la planeación
- Importaciones
- Exportaciones
- Internacional
- Terrestre
- Seguros

- Aduanas
- Recursos humanos
- Financiero contable
- Tecnología
- Gestión comercial
- Gestión de proveedores
- Auditorías

Luego se procedió a clasificar las actividades según las categorías:

- Estratégicos
- Operativos
- De apoyo

Con la información antes descrita se estableció la clasificación de las actividades de la siguiente manera:

- Estratégicos: gestión de la calidad y gestión estratégica de la planeación.
- Operativos: importaciones, exportaciones, internacional, terrestre, seguros, aduanas.
- De apoyo: recursos humanos, financiero contable, tecnología, gestión comercial, gestión de proveedores y auditoría.

Luego se procedió a elaborar la segunda columna donde se describe el riesgo que existe para cada actividad:

- Gestión de la calidad y mejora continua: falta de información documentada.
- Gestión estratégica de la planeación: presupuesto inadecuado.
- Importaciones: eventos inesperados: eventos climáticos, socioeconómicos y políticos.
- Exportaciones: contrabando y actividades ilícitas.
- Internacional: contaminación de la carga con sustancias extrañas.
- Terrestre: cambio de dirección e ingreso incorrecto de dirección.
- Seguros: fraudes en la contratación.
- Aduanas: ingreso de datos incorrectos que ocasiona problemas legales.
- Recursos humanos: contratación de personal no adecuado.
- Financiero contable: cálculos incorrectos.
- Tecnología: acceso no autorizado al sistema informático de la empresa.
- Gestión comercial: clientes con intenciones sospechosas.
- Gestión de proveedores: contratación de proveedores inadecuados.
- Auditoría: identificación inadecuada de las no conformidades.

En la tercera columna se establece la estrategia para mitigar el riesgo ya existente.

En la tabla V, se muestra la matriz de riesgos.

Tabla V. **Matriz de riesgos**

ACTIVIDADES	RIESGO	ESTRATEGIA
ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS		
GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Falta de información documentada	Habilitar el acceso a la información y funcionamiento del SGCS BASC

Continuación de la tabla V.

GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA PLANEACIÓN	Presupuesto inadecuado	Revisión de la ejecución del presupuesto asignado y determinar los recursos mínimos para el funcionamiento adecuado de la empresa.
ACTIVIDADES OPERATIVAS		
IMPORTACIONES	Eventos inesperados	Desarrollar planes de sensibilización sobre las diferentes situaciones que se pueden presentar y la manera adecuada de actuar ante esas eventualidades
EXPORTACIONES	Contrabando y actividades ilícitas	Procedimiento para el manejo de mercancía sobrante o faltante. Desarrollo de capacitación y planes de sensibilización/ cumplimiento estricto del procedimiento para el manejo de mercancía sobrante o faltante.
INTERNACIONAL	Contaminación de la carga con sustancias extrañas, dólares y armas.	Sensibilización sobre implicaciones penales por tráfico de drogas e ilícitos, sobre inspección de contenedores y el cumplimiento del instructivo de discrepancia de la carga.
TERRESTRE	cambio de dirección e ingreso incorrecto de dirección	Estricto cumplimiento de las actividades definidas para selección de clientes.
SEGUROS	Fraudes en la contratación	Planes de sensibilización sobre los riesgos que existen por la contratación de seguros y cumplimiento estricto de verificación de datos antes de emitir la póliza de seguro.
ADUANAS	Ingreso de datos incorrectos que ocasiona problemas legales	Desarrollo de capacitación y planes de sensibilización sobre las implicaciones de alterar la información acerca de las mercancías., para el correcto cumplimiento del instructivo procesamiento de información y documentos de la carga.
	ACTIVIDADES DE APOYO	

Continuación de la tabla V.

RECURSOS HUMANOS	Contratación de personal no adecuado.	Realizar evaluaciones para medir el rendimiento de los empleados y realizar pruebas técnicas sobre el puesto.
FINANCIERO CONTABLE	Cálculos incorrectos	Revisiones periódicas de la información y los cálculos antes de la entrega a gerencia.
TECNOLOGÍA	Acceso no autorizado al sistema informático de la empresa	Crear plan de auditoría para asegurar la seguridad del sistema informático.
GESTIÓN COMERCIAL	Clientes con intenciones sospechosas.	Realizar inspecciones previas. Inspeccionar minuciosamente al cliente.
GESTIÓN DE PROVEEDORES	Contratación de proveedores inadecuados.	Realizar inspección de proveedores y se analizará a detalle la información de los proveedores.
AUDITORÍA	Identificación inadecuada de las no conformidades	Realizar planes de auditorías de verificación y segunda auditoría para corroborar que se han identificado los hallazgos.

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

2.2.6. Análisis de puestos

El principal motivo por el que se realizó el análisis de puestos es para recabar toda la información sobre cada uno de los puestos existentes actualmente dentro de la empresa.

La realización de un análisis de puestos permite obtener la información necesaria para realizar actividades como: reclutamiento, creación de perfiles de puestos, evaluación del personal.

Por tal razón se procedió a la realización del análisis de puestos donde se utilizó la técnica de observación directa y entrevistas no estructuradas con los miembros del personal para obtener la información mínima necesaria.

Además, se realizó un estudio sobre los diferentes puestos de trabajo identificados en la empresa BBC Freight, los cuales fueron examinados.

2.2.6.1. Supervisor internacional

Es responsable de coordinar, dirigir y verificar que las actividades realizadas por los operadores internacionales a su cargo cumplan con lo establecido, tomando en cuenta que se les brindan los recursos materiales y tecnológicos necesarios para que ejecuten sus labores de manera correcta y cumplir el objetivo de la empresa en un tiempo determinado.

- El supervisor internacional realiza las siguientes funciones:
 - Coordinar todas las importaciones y exportaciones ejecutando diferentes reportes, gestión de inventarios y facturación.
 - Promover una cadena positiva y una poderosa red logística.
 - Garantizar el correcto cumplimiento de las reglas y regulaciones internacionales.

Para optar al puesto de supervisor internacional existen requisitos que se deben cumplir los cuales se presentan a continuación.

- Requisitos intelectuales
 - Ser guatemalteco de origen
 - Ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos

- Poseer título universitario en comercio internacional y gestión aduanera, administración aduanera, administración de empresas o ingeniería industrial.
- Conocimiento de inglés a nivel intermedio

- Requisitos físicos: ninguno.

- Responsabilidad general: supervisar a los operadores internacionales en todas sus funciones.

- Cuidado del equipo de cómputo asignado y manejo de información confidencial.

- Condiciones de trabajo: ambiente de trabajo que requiere permanecer sentado en toda la jornada laboral.

Se realizó un análisis donde se determinó que la persona que ocupa dicho puesto de trabajo realiza actividades que no estaban establecidas al momento de la contratación, debido a que no existe perfil de puestos, algunas de las labores que debían ser ejecutadas por el operador internacional las realizaba el supervisor internacional provocando atrasos en las actividades y descontento con los clientes.

2.2.6.2. Operador internacional

Es responsable de cotizar, coordinar y verificar las operaciones de los clientes. Sus labores son realizadas en inglés debido a que la contraparte que concluye la operación se encuentra en BBC USA por lo que su idioma es el inglés. Además, se verificó que el operador internacional tuviera los recursos materiales

y tecnológicos necesarios para que ejecuten sus labores de manera correcta y cumplir el objetivo de la empresa.

El operador internacional tiene a su cargo las siguientes funciones:

- Gestionar la logística de las mercancías con su contraparte en USA.
- Verificar las cuentas numéricas.
- Garantizar al cliente que la operación es concluida de manera exitosa.

Para optar al puesto de operador internacional existen requisitos que se deben cumplir los cuales se presentan a continuación.

- Requisitos intelectuales:
 - Ser guatemalteco de origen
 - Ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos
 - Poseer título de bachiller en computación o ciencias y letras con orientación en computación
 - Conocimiento de inglés a nivel intermedio
- Requisitos físicos: ninguno.
- Responsabilidad general: coordinar las entregas de mercancías con la agente contraparte.
- Cuidado del equipo de cómputo asignado y manejo de información confidencial.
- Condiciones de trabajo: ambiente de trabajo que requiere permanecer sentado en toda la jornada laboral.

Se determinó que diversas de las funciones que debe de realizar el operador internacional no son ejecutadas debido a la falta de perfiles de puesto donde se establezca de manera específica las funciones de cada uno, por ello diversas de sus funciones son ejecutadas por el supervisor internacional, lo que ha provocado duplicidad de tareas y atrasos en las entregas de información que solicitan los clientes con respecto al estado de sus mercancías.

2.2.6.3. Supervisor nacional

Es responsable de liderar, coordinar y verificar las operaciones que realizan las personas a su cargo. Sus labores son realizadas en español e inglés debido a que la documentación de las mercancías a su cargo se encuentra en español, pero en algunas ocasiones existen palabras que están en inglés por lo que se precisa un nivel de inglés básico.

Además, se verificó que el supervisor nacional tuviera los recursos materiales y tecnológicos necesarios para que ejecuten sus labores de manera correcta y cumplir el objetivo de la empresa.

El supervisor nacional tiene a su cargo las siguientes funciones:

- Liderar a los operadores nacionales, asistente administrativo y asistente de aduanas.
- Verificar las cuentas numéricas.
- Dar seguimiento a los clientes.

Para optar al puesto de supervisor nacional existen requisitos que se deben cumplir los cuales se presentan a continuación.

- Requisitos intelectuales:
 - Ser guatemalteco de origen
 - Ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos
 - Poseer título universitario en comercio internacional y gestión aduanera, administración aduanera, administración de empresas o ingeniería industrial
 - Tener conocimiento de inglés básico

- Requisitos físicos: ninguno.
 - Responsabilidad general: supervisar a los operadores nacionales, asistente administrativo y asistente de aduanas en todas las actividades que ejecuten. Cuidado del equipo de cómputo asignado y manejo de información confidencial.

 - Condiciones de trabajo: ambiente de trabajo que requiere permanecer sentado en toda la jornada laboral.

El Supervisor nacional es la persona que actualmente realiza más carga laboral en comparación al resto de puestos de trabajo debido a que tiene a su cargo supervisar a los operadores nacionales, asistente administrativo y asistente de aduanas.

El supervisor nacional también realiza actividades que les corresponde a los operadores nacionales y al asistente de aduanas, razón por la que existen atrasos debido a la falta de perfiles de puestos.

2.2.6.4. Operador nacional

Es responsable de verificar que toda la papelería que se le ha solicitado a los asociados del negocio se encuentre en orden, además de realizar los cálculos por los servicios ameritados. También se verificó que el operador nacional tuviera los recursos materiales y tecnológicos necesarios para que ejecuten sus labores de manera correcta y cumplir el objetivo de la empresa.

- El operador nacional tiene a su cargo las siguientes funciones:
 - Revisar que el cliente cumpla con la documentación mínima necesaria
 - Verificar las cuentas numéricas
 - Notificar a los clientes la documentación faltante
 - Realizar las líneas de pedido

Para optar al puesto de operador nacional existen requisitos que se deben cumplir los cuales se presentan a continuación.

- Requisitos intelectuales:
 - Ser guatemalteco de origen
 - Ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos
 - Poseer título de bachiller en computación o ciencias y letras con orientación en computación
 - Conocimiento de inglés a nivel básico

- Requisitos físicos: ninguno.
 - Responsabilidad general: realizar las líneas de pedido de los clientes y coordinar las fechas de entrega de las mercancías.
 - Cuidado del equipo de cómputo asignado y manejo de información confidencial.
 - Condiciones de trabajo: ambiente de trabajo que requiere permanecer sentado en toda la jornada laboral.

Se determinó que los operadores nacionales al no tener un perfil de puesto donde se especifique la labor exacta de cada uno, ocurrían duplicidad de trabajos, problemáticas con algunos pedidos donde no se realizó la documentación o el seguimiento de las mercancías debido a que existía descontrol en las actividades que realiza cada uno y confusiones donde la responsabilidad no podía recaer en algún operador en específico debido a la desorganización que manejaban con las funciones que debían ejercer.

2.2.6.5. Asistente de aduanas

Es responsable de verificar que las mercancías cumplan con todas las reglas de origen y verificar que no existan problemas con las mercancías. Además, se verificó que el asistente de aduanas tuviera los recursos materiales y tecnológicos necesarios para que ejecuten sus labores de manera correcta y cumplir el objetivo de la empresa.

- El asistente de aduanas tiene a su cargo las siguientes funciones:

- Gestionar los trámites aduaneros de las mercancías.
- Verificar que no existan problemas con las mercancías.
- Asesorar a los clientes sobre las actualizaciones del comercio exterior.

Para optar al puesto de Asistente de aduanas existen requisitos que se deben cumplir los cuales se presentan a continuación.

- Requisitos intelectuales
 - Ser guatemalteco de origen
 - Ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos
 - Poseer título de bachiller en computación o ciencias y letras con orientación en computación
 - Conocimiento de inglés a nivel intermedio

- Requisitos físicos: ninguno
 - Responsabilidad general: realización de pólizas y de los trámites comerciales y aduanales, además de darle seguimiento a los reportes mensuales.

 - Condiciones de trabajo: ambiente de trabajo que requiere permanecer sentado en toda la jornada laboral.

Se determinó que el agente de aduanas tiene una labor donde recae una responsabilidad fuerte debido a que es quien se encarga de la digitación de pólizas y los trámites de aduanas.

2.2.6.6. Asistente administrativo

Es responsable de brindar apoyo inmediato al supervisor nacional y al asistente de aduanas. Sus labores son realizadas en español e inglés debido a que la documentación de las mercancías a su cargo se encuentra en español, pero en algunas ocasiones existen palabras que están en inglés por lo que se precisa un nivel de inglés básico. Además, se verificó que el asistente administrativo tuviera los recursos materiales y tecnológicos necesarios para que ejecuten sus labores de manera correcta y cumplir el objetivo de la empresa.

- El Asistente administrativo tiene a su cargo las siguientes funciones
 - Crear expedientes para los trámites administrativos de cada cliente.
 - Rectificar que las cuentas numéricas sean exactas.
 - Brindar soporte al asistente de aduanas.

Para optar al puesto de Asistente administrativo existen requisitos que se deben cumplir los cuales se presentan a continuación.

- Requisitos intelectuales:
 - Ser guatemalteco de origen
 - Ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos
 - Poseer título de bachiller en computación, ciencias y letras con orientación en computación o perito contador
 - Conocimiento de inglés a nivel básico
- Requisitos físicos: ninguno

- Responsabilidad general: realización de pólizas y de los trámites comerciales y aduanales, además de darle seguimiento a los reportes mensuales.
- Condiciones de trabajo: ambiente de trabajo que requiere permanecer sentado en toda la jornada laboral.

Se determinó que el asistente administrativo tiene una labor donde existen diversos atrasos a razón de que la persona que ocupa la plaza debe asistir a dos cargos diferentes.

2.2.6.7. Digitador

Es responsable de ingresar los datos en el sistema. Sus labores son realizadas en español e inglés debido a que la documentación de las mercancías a su cargo se encuentra en español, pero en algunas ocasiones existen palabras que están en inglés por lo que se precisa un nivel de inglés básico. Además, se verificó que el digitador tuviera los recursos materiales y tecnológicos necesarios para que ejecuten sus labores de manera correcta y cumplir el objetivo de la empresa.

- El digitador tiene a su cargo las siguientes funciones:
 - Ingresar datos en el sistema.
 - Tramitar financiamiento de clientes.
 - Realizar gestiones para mensajerías.

Para optar al puesto de digitador existen requisitos que se deben cumplir los cuales se presentan a continuación.

- Requisitos intelectuales:
 - Ser guatemalteco de origen
 - Ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos
 - Poseer título de bachiller en computación o ciencias y letras con orientación en computación
 - Conocimiento de inglés a nivel básico

- Requisitos físicos: ninguno
 - Responsabilidad general: análisis y digitación de facturas, documentos de reclamo, entre otros.

 - Condiciones de trabajo: ambiente de trabajo que requiere permanecer sentado en toda la jornada laboral.

Se determinó que el digitador al tener una labor específica que no provoca confusión con las labores del resto de personal no provoca duplicidad de tareas. Sin embargo, al ser el único digitador en la empresa la culminación de tareas en la mayoría de casos no se cumple en el tiempo esperado.

2.2.6.8. Recepcionista

Es responsable de brindar atención a los clientes, proveedores y visitantes en el área de recepción. Sus labores son realizadas únicamente en español. Además, se verificó que la recepcionista tuviera los recursos materiales y tecnológicos necesarios para que ejecuten sus labores de manera correcta y cumplir el objetivo de la empresa.

- La recepcionista tiene a su cargo las siguientes funciones:
 - Brindar atención al cliente presencial y vía telefónica.
 - Resguardar la correspondencia.
 - Recepción de facturas y emisión de contraseñas.

Para optar al puesto de recepcionista existen requisitos que se deben cumplir los cuales se presentan a continuación.

- Requisitos intelectuales
 - Ser guatemalteco de origen
 - Ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos
 - Poseer título de bachiller en computación, ciencias y letras con orientación en computación o secretariado.
 - Conocimiento de inglés a nivel básico.
- Requisitos físicos: ninguno
 - Responsabilidad general: recepción de documentos y atención al cliente por vía internet, telefónica y presencial.
 - Condiciones de trabajo: ambiente de trabajo que requiere permanecer sentado en toda la jornada laboral.

Se determinó que la recepcionista no presenta ningún tipo de problemática debido a que se encuentra en el área exclusiva de recepción donde no ejecuta

labores que comprometan el trabajo de otros empleados por lo que no existe duplicidad de labores.

2.2.6.9. Agente comercial

Es responsable de ampliar la cartera de clientes, resolver dudas y quejas de los clientes y brindar seguimiento. Sus labores son realizadas únicamente en español. Además, se verificó que el agente comercial tuviera los recursos materiales y tecnológicos necesarios para que ejecuten sus labores de manera correcta y cumplir el objetivo de la empresa.

- El Agente comercial tiene a su cargo las siguientes funciones:
 - Ampliar la cartera de clientes de la empresa.
 - Atender las dudas, quejas y comentarios de los clientes.
 - Brindar seguimiento a los clientes.

Para optar al puesto de digitador existen requisitos que se deben cumplir los cuales se presentan a continuación.

- Requisitos intelectuales
 - Ser guatemalteco de origen
 - Ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos
 - Poseer título de bachiller en computación o ciencias y letras con orientación en computación.
 - Conocimiento de inglés a nivel intermedio.
- Requisitos físicos: ninguno

- Responsabilidad general: negociar los servicios que presta la empresa manteniendo e incrementando la cartera de clientes de la empresa.
- Condiciones de trabajo: ambiente de trabajo que requiere permanecer sentado en toda la jornada laboral.

Se determinó que los agentes comerciales no presentan ninguna problemática debido a que por el tipo de puesto que desempeñan no existe duplicidad de labores entre ellos, además que mantienen organización como departamento.

2.2.6.10. Auxiliar de recursos humanos

Es responsable de publicar vacantes, coordinar entrevistas, realizar contratos de trabajo y administrar expedientes y archivos. Debe poseer un conocimiento intermedio sobre el idioma inglés para brindar apoyo al gerente de recursos humanos con entrevistas en inglés. Además, se verificó que el auxiliar de recursos humanos tuviera los recursos materiales y tecnológicos necesarios para que ejecuten sus labores de manera correcta y cumplir el objetivo de la empresa.

- El Auxiliar de recursos humanos tiene a su cargo las siguientes funciones:
 - Publicar vacantes en los diferentes sitios web.
 - Coordinar entrevistas de trabajo.
 - Realizar contratos.

Para optar al puesto de auxiliar de recursos humanos existen requisitos que se deben cumplir los cuales se presentan a continuación.

- Requisitos intelectuales
 - Ser guatemalteco de origen
 - Ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos
 - Poseer mínimo tercer año de licenciatura en administración de recursos humanos, administración de empresas o ingeniería industrial
 - Conocimiento de inglés a nivel intermedio.

- Requisitos físicos: ninguno
 - Responsabilidad general: publicar vacantes en las diferentes plataformas y realizar las actividades de aplicación de filtros a las hojas de vida de las personas que han solicitado aplicar en la selección de personal.

 - Condiciones de trabajo: ambiente de trabajo que requiere permanecer sentado en toda la jornada laboral.

Se determinó que el auxiliar de recursos humanos al no tener que realizar actividades que involucren a otros miembros del personal no presenta inconvenientes con duplicidad de tareas.

2.2.6.11. Auditor interno

Es responsable de asegurar el cumplimiento de actividades, dentro de la empresa. Además, se verificó que el auditor interno tuviera los recursos materiales y tecnológicos necesarios para que ejecuten sus labores de manera correcta y cumplir el objetivo de la empresa.

- El Auditor interno tiene a su cargo las siguientes funciones:
 - Realizar auditorías internas dentro de la empresa.
 - Realizar estadísticas sobre los progresos alcanzados.
 - Realizar comentarios sobre los hallazgos.

Para optar al puesto de Auditor interno existen requisitos que se deben cumplir los cuales se presentan a continuación.

- Requisitos intelectuales:
 - Ser guatemalteco de origen
 - Ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos
 - Poseer título de bachiller en computación o ciencias y letras con orientación en computación
 - Conocimiento de inglés a nivel básico
- Requisitos físicos: ninguno
 - Responsabilidad general: inspeccionar todas las actividades que se realizan dentro de la empresa y documentar los hallazgos

encontrados para que la empresa implemente estrategias para su disminución.

- Condiciones de trabajo: ambiente de trabajo que requiere permanecer sentado en toda la jornada laboral.

Se determinó que el Auditor interno no tiene confusiones con las labores que realiza para la empresa, cumpliendo así todas las actividades en el tiempo establecido por el gerente general.

2.2.6.12. Analista de calidad

Es responsable de brindar apoyo al gerente de calidad, realizar matriz de riesgos, identificar riesgos. Debe poseer un conocimiento intermedio sobre el idioma inglés para brindar apoyo al gerente de calidad. Además, se verificó que el analista de calidad tuviera los recursos materiales y tecnológicos necesarios para que ejecuten sus labores de manera correcta y cumplir el objetivo de la empresa.

- El Analista de calidad tiene a su cargo las siguientes funciones:
 - Identificar riesgos.
 - Realizar matriz de riesgos.
 - Brindar apoyo al gerente de calidad.

Para optar al puesto de Analista de calidad existen requisitos que se deben cumplir los cuales se presentan a continuación.

- Requisitos intelectuales:

- Ser guatemalteco de origen
 - Ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos
 - Poseer constancias de estudio de mínimo tercer año de ingeniería industrial o administración de la calidad
 - Conocimiento de inglés a nivel básico
- Requisitos físicos: ninguno
 - Responsabilidad general: analizar todos los hallazgos que se encuentren en las auditorías para plantear estrategias que eliminen todas las no conformidades identificadas en cada actividad.
 - Condiciones de trabajo: ambiente de trabajo que requiere permanecer sentado en toda la jornada laboral.

Se determinó que el analista de calidad trabaja en equipo con el gerente de calidad para implementar mejoras en todas las actividades.

2.2.6.13. Contador

Es responsable de supervisar y coordinar los registros contables de la empresa, así como los estados financieros y liquidaciones. Además, se verificó que el contador tuviera los recursos materiales y tecnológicos necesarios para que ejecuten sus labores de manera correcta y cumplir el objetivo de la empresa.

- El Contador tiene a su cargo las siguientes funciones:
 - Supervisar y coordinar los registros contables.
 - Revisar los estados financieros.

- Supervisar liquidaciones.

Para optar al puesto de Auditor interno existen requisitos que se deben cumplir los cuales se presentan a continuación.

- Requisitos intelectuales

- Ser guatemalteco de origen
- Ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos
- Poseer título de perito contador
- Conocimiento de inglés a nivel básico

- Requisitos físicos: ninguno

- Responsabilidad general: se encarga de gestionar toda la información financiera para determinar el estado presente en el que se encuentra la empresa.
- Condiciones de trabajo: ambiente de trabajo que requiere permanecer sentado en toda la jornada laboral.

Se determinó que el Contador al no tener equipo de trabajo no presenta problemas de duplicidad de labores por lo que realiza sus actividades en el tiempo estimado.

2.2.6.14. Técnico de redes de comunicación

Es responsable de arreglar la planta telefónica, realizar la programación de mantenimiento preventivo y crear cuentas de acceso a internet. Además, se

verificó que el técnico de redes de comunicación tuviera los recursos materiales y tecnológicos necesarios para que ejecuten sus labores de manera correcta y cumplir el objetivo de la empresa.

- El Técnico de redes de comunicación tiene a su cargo las siguientes funciones:
 - Arreglo de planta telefónica.
 - Realizar y coordinar las programaciones de mantenimiento preventivo de los equipos y programas del sistema.
 - Crear cuentas de acceso a internet.

Para optar al puesto de Auditor interno existen requisitos que se deben cumplir los cuales se presentan a continuación.

- Requisitos intelectuales:
 - Ser guatemalteco de origen
 - Ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos
 - Poseer estudios universitarios de mínimo segundo año aprobado de la carrera de ingeniería en sistemas
 - Conocimiento de inglés a nivel básico
- Requisitos físicos: ninguno
 - Responsabilidad general: verificar el correcto funcionamiento de todo el equipo tecnológico que tiene la empresa, así como de solventar la disfunción que presenten.

- Condiciones de trabajo: ambiente de trabajo que requiere permanecer sentado en toda la jornada laboral.

Se determinó que el técnico de redes de comunicación al trabajar de manera individual no tiene problemas con la duplicidad de labores ni confusión con sus actividades, además al ser el único técnico de redes de la empresa existe una carga laboral extensa que provoca que los equipos se entreguen después del tiempo establecido.

2.2.6.15. Gerente general

Es responsable de velar por el cumplimiento de las metas establecidas para cada departamento. Además, se verificó que el gerente general tuviera los recursos materiales y tecnológicos necesarios para que ejecuten sus labores de manera correcta y cumplir el objetivo de la empresa.

- El gerente general tiene a su cargo las siguientes funciones:
 - Velar por el cumplimiento de metas de cada departamento.
 - Realizar estadísticas de los avances mensuales.
 - Plantear soluciones a las problemáticas de cada departamento.

El puesto de gerente general es ejecutado por el dueño de la empresa quien presenta los siguientes requisitos intelectuales:

- Requisitos intelectuales
 - Ser guatemalteco de origen
 - Ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos

- Conocimiento de inglés Avanzado
- Requisitos físicos: ninguno
 - Responsabilidad general: dirigir todas las áreas de manera individual de la empresa para que se cumpla la visión de la empresa.
 - Condiciones de trabajo: ambiente de trabajo que requiere permanecer sentado en toda la jornada laboral.

2.2.6.16. Gerente de operaciones

Es responsable de liderar al departamento de operaciones, dirigir y tomar las decisiones frente a las diferentes problemáticas que existan dentro del departamento; y se verificó que el gerente de operaciones tuviera los recursos materiales y tecnológicos necesarios para que ejecuten sus labores de manera correcta y cumplir el objetivo de la empresa.

- El gerente de operaciones tiene a su cargo las siguientes funciones:
 - Verificar el rendimiento de cada uno de los empleados que están a su cargo.
 - Solventar las problemáticas e inconformidades con los clientes.
 - Realizar estadísticas sobre los progresos obtenidos en el mes.

Para optar al puesto de gerente de operaciones existen requisitos que se deben cumplir los cuales se presentan a continuación.

- Requisitos intelectuales
 - Ser guatemalteco de origen
 - Ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos
 - Poseer título a nivel licenciatura de ingeniería industrial o administración de empresas
 - Conocimiento de inglés a nivel Avanzado

- Requisitos físicos: ninguno
 - Responsabilidad general: supervisar las actividades que realizan todos los miembros que conforman el departamento de operaciones de la empresa, para el correcto cumplimiento del objetivo del departamento.
 - Condiciones de trabajo: ambiente de trabajo que requiere permanecer sentado en toda la jornada laboral.

Se determinó que el gerente de operaciones se ve afectado de manera negativa debido a que entre los subordinados existe descontrol en las actividades que realiza cada uno, lo que le provoca atrasos en las entregas con respecto a las fechas establecidas a los clientes y esto a su vez genera inconformidad con los clientes.

2.2.6.17. Gerente comercial

Es responsable de velar por el cumplimiento de las metas establecidas. Además, se verificó que el gerente comercial tuviera los recursos materiales y

tecnológicos necesarios para que ejecuten sus labores de manera correcta y cumplir el objetivo de la empresa.

- El gerente comercial tiene a su cargo las siguientes funciones:
 - Verificar el cumplimiento de metas de cada analista comercial.
 - Desarrollar estrategias comerciales y de marketing que permitan alcanzar las metas de la empresa.
 - Trabajar precios, descuentos y campañas de promoción.

Para optar al puesto de gerente comercial existen requisitos que se deben cumplir los cuales se presentan a continuación.

- Requisitos intelectuales:
 - Ser guatemalteco de origen
 - Ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos
 - Poseer título a nivel licenciatura de Administración de empresas, ingeniería comercial o ingeniería industrial
 - Conocimiento de inglés a nivel avanzado

- Requisitos físicos: ninguno
 - Responsabilidad general: liderar al equipo comercial para el alcance de metas establecidos por el gerente general a través de la aplicación de estrategias específicas y encuestar a los clientes sobre el servicio brindado.

- Condiciones de trabajo: ambiente de trabajo que requiere permanecer sentado en toda la jornada laboral.

Se determinó que el gerente comercial ejerce una fuerte influencia en el correcto desempeño de las labores de sus subordinados donde al aplicar correctamente estrategias para alcanzar el objetivo del departamento se alcanza mensualmente satisfacción del servicio en su departamento el cual es comprobado a través de encuestas dirigidas a los clientes.

2.2.6.18. Gerente de recursos humanos

Es responsable de atraer el talento humano de la empresa, así como gestionar los trámites administrativos referente a recursos humanos que existan y desarrollar actividades que promuevan el compañerismo entre los empleados de la empresa; y se verificó que el técnico de redes de comunicación tuviera los recursos materiales y tecnológicos necesarios para que ejecuten sus labores de manera correcta y cumplir el objetivo de la empresa.

- El gerente de recursos humanos tiene a su cargo las siguientes funciones:
 - Administrar el talento humano de la corporación.
 - Gestionar los trámites administrativos.
 - Desarrollar actividades que promuevan el compañerismo.

Para optar al puesto de gerente de recursos humanos existen requisitos que se deben cumplir los cuales se presentan a continuación.

- Requisitos intelectuales:

- Ser guatemalteco de origen.
 - Ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos.
 - Poseer título a nivel de licenciatura en administración de recursos humanos, administración de empresas o ingeniería industrial.
 - Conocimiento de inglés a nivel avanzado.
- Requisitos físicos: ninguno
 - Responsabilidad general: contratar talento humano que desempeñe una excelente labor en los diferentes departamentos donde se solicita personal, además de garantizar un clima laboral agradable para los empleados.
 - Condiciones de trabajo: ambiente de trabajo que requiere permanecer sentado en toda la jornada laboral.

Se determinó que el gerente de recursos humanos trabaja en equipo con el analista de recursos humanos, razón por la que tienen una comunicación efectiva para alcanzar el objetivo del departamento en el tiempo establecido.

2.2.6.19. Gerente de calidad

Es responsable de brindar soluciones a todos los hallazgos encontrados mediante las auditorías, así como verificar la matriz de riesgos, prevención de riesgos y liderar al analista de calidad. Además, se verificó que el gerente de calidad tuviera los recursos materiales y tecnológicos necesarios para que ejecuten sus labores de manera correcta y cumplir el objetivo de la empresa.

- El gerente de calidad tiene a su cargo las siguientes funciones:

- Liderar al analista de calidad.
- Brindar soluciones a los hallazgos encontrados en las auditorías.
- Dar seguimiento a las soluciones brindadas para cada hallazgo.

Para optar al puesto de gerente de calidad existen requisitos que se deben cumplir los cuales se presentan a continuación.

- Requisitos intelectuales
 - Ser guatemalteco de origen
 - Ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos
 - Poseer título a nivel licenciatura en Ingeniería industrial, administración de la calidad o administración de empresas
 - Conocimiento de inglés a nivel avanzado

- Requisitos físicos: ninguno
 - Responsabilidad general: establecer estrategias que permitan erradicar todas las no conformidades encontradas mediante las auditorías internas.

 - Condiciones de trabajo: ambiente de trabajo que requiere permanecer sentado en toda la jornada laboral.

Se determinó que el gerente de calidad trabaja en equipo con el analista de calidad donde existe una comunicación efectiva y se alcanza el objetivo del departamento.

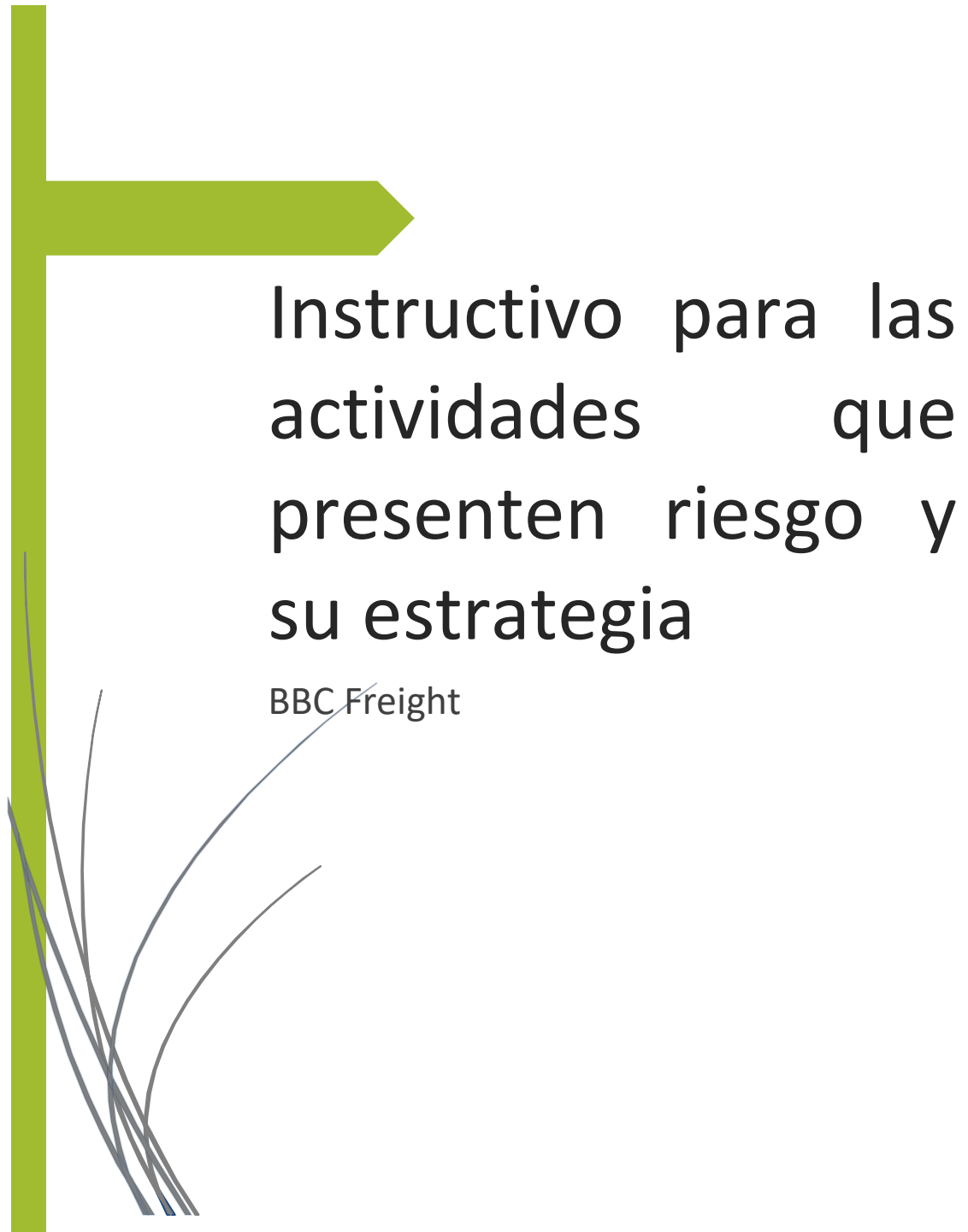
2.3. Documentación de los instructivos basados en la norma BASC

Se elaboraron los instructivos que son exigidos por la norma BASC en el apartado 7.2 para cumplir con los estándares mínimos que garantizan seguridad en todas las actividades que realiza la empresa.


2.3.1. Actividades que presenten riesgo y su estrategia

Tiene como finalidad la identificación, evaluación, análisis, monitoreo y comunicación de los riesgos críticos de todas las actividades llevadas a cabo dentro de la empresa. Dicho instructivo deberá estar documentado de manera física y digital para garantizar su disponibilidad y exista una copia ante la pérdida del mismo. Este instructivo está establecido como obligatorio en el numeral 6.1 de la norma BASC. A continuación, se muestra en la figura 2 el instructivo para la gestión de riesgos.


Figura 2. **Instructivo para las actividades que presenten riesgo y su estrategia**



Continuación de la figura 2.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-01
	Instructivo para las actividades que presenten riesgo y su estrategia	Versión	01
		Página	Página 1 de 11
<p>1. Objetivo</p> <p>Establecer la metodología para la gestión del riesgo, brindando los pasos para la correcta toma de decisiones para la disminución y eliminación de los riesgos a los que se encuentra vulnerable la empresa.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El instructivo es de aplicación para todas las actividades que existen dentro de la empresa.</p> <p>3. Responsable</p> <p>3.1. Inicia con: Gerente de calidad</p> <p>3.2. Termina con: Gerente de calidad</p> <p>4. Frecuencia</p> <p>El instructivo debe de ser verificado y actualizado con una frecuencia mínima de 2 veces en un año o cuando se presente algún cambio.</p>			

Continuación de la figura 2.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-01
	Instructivo para las actividades que presenten riesgo y su estrategia	Versión	01
		Página	Página 2 de 11

5. Documentos relacionados

Código	Nombre de documento	Responsable de documento	Permanencia de documento
BBC-MT-CL-01	Formato de matriz de identificación de riesgos	Gerente de calidad	Permanente

6. Definiciones

Consecuencia: es el resultado de un evento y que crea algún efecto.

Evento de riesgo: es una situación que genera un impacto negativo dentro de un lugar.


Gestión de riesgo: se encarga de identificar, analizar y responder a factores de riesgo que se encuentren dentro de una entidad.

Riesgo: posibilidad de que se produzca un suceso en el que alguien o algo sufra perjuicio o daño.

Riesgo crítico: probabilidad de que suceda una acción que afecte de manera negativa algún evento.

Riesgos inherentes: son aquellos propios de la naturaleza o de la entidad y que son independientes de su sistema de control interno.

Continuación de la figura 2.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-01
	Instructivo para las actividades que presenten riesgo y su estrategia	Versión	01
		Página	Página 3 de 11

7. Instructivo para la gestión de riesgos

A continuación, se describen las etapas para la gestión del riesgo:


7.1. Identificación de riesgos

El gerente de calidad debe de identificar los principales riesgos a los que se encuentran vulnerables las actividades de la empresa, mediante una inspección que realizara 2 veces al año en cada uno de las actividades. A continuación, se presentan los pasos para la identificación de los riesgos:

7.1.1 Sin ninguna excepción, todas las actividades de la empresa se encuentran vulnerables a la existencia de riesgos, por lo que la identificación de riesgos se llevará a cabo mediante:

- Reuniones con los dueños de cada actividad.
- Encuestas dirigidas hacia todos los miembros de la empresa BBC Freight de las diferentes actividades realizadas.
- Bases de datos de riesgos por actividades.
- Observación directa.
- Opinión de los clientes.

Continuación de la figura 2.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-01
			Versión	01
	Instructivo para las actividades que presenten riesgo y su estrategia		Página	Página 4 de 11

7.1.2. Identificados y definidos los riesgos críticos de cada actividad, se procederá a documentar los hallazgos.

7.2. Aplicación de las actividades de control


7.2.1. Se procederá a aplicar las actividades de control, previamente planificadas con los dueños de cada actividad, que se espera mitiguen los riesgos identificados.

7.2.2. Se documentarán los avances que se tengan luego de la aplicación de las actividades de control y se evaluará la disminución de los efectos.


7.2.3. Para aquellos riesgos que tengan una disminución de efectos se procederá a documentar el éxito de la actividad de control aplicada.

7.2.4. Para aquellos riesgos que no tengan una disminución de efectos se procederá a plantear una nueva actividad en la disminución de los riesgos.

Continuación de la figura 2.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-01
	Instructivo para las actividades que presenten riesgo y su estrategia	Versión	01
		Página	Página 5 de 11
<p>7.3. Monitoreo de los riesgos</p> <p>7.3.1. Se realizará como mínimo 2 evaluaciones al año por cada actividad para identificar nuevas amenazas de riesgos.</p> <p>7.3.2. Luego procederá a realizar una comparación de resultados para establecer los cambios existentes.</p> <p>7.4. Comunicación de los riesgos</p> <p>7.4.1. Se debe informar de manera verbal, todos los hallazgos encontrados a los miembros del personal de la empresa, para que todos tengan conocimiento de lo ocurrido.</p> <p>7.4.2. Luego procede a informar de manera electrónica los hallazgos encontrados a todos los miembros del personal, para asegurar que ningún miembro del equipo desconozca las situaciones que afectan a la empresa.</p>			

Continuación de la figura 2.


	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-01
	Instructivo para las actividades que presenten riesgo y su estrategia	Versión	01
		Página	Página 6 de 11

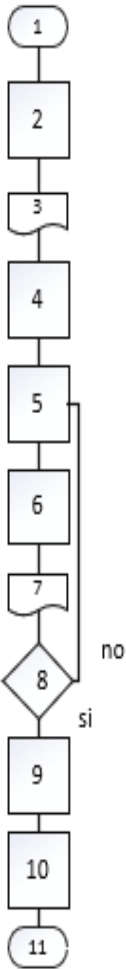
8. Tiempo de las actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO
Identificación de los riesgos	6 horas
Análisis y evaluación de los riesgos	2 horas
Aplicación de las actividades de control	1 hora
Monitoreo de los riesgos	2 horas
Comunicación de los riesgos	1 hora
TIEMPO TOTAL	12 horas


9. Flujograma para la gestión del riesgo

Continuación de la figura 2.







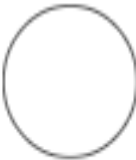
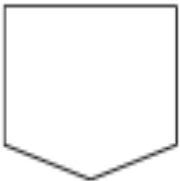
	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-01
	Instructivo para las actividades que presenten riesgo y su estrategia	Versión	01
		Página	Página 7 de 11

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Gerente de calidad	 <pre> graph TD 1((1)) --> 2[2] 2 --> 3[/3/] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[/7/] 7 --> 8{8} 8 -- si --> 9[9] 8 -- no --> 5 9 --> 10[10] 10 --> 11((11)) </pre>
2.	Identificar los riesgos.		
3.	Documentar los hallazgos.		
4.	Examinar los riesgos encontrados.		
5.	Identificar las actividades de control.		
6.	Aplicar las actividades de control.		
7.	Documentar los avances luego de la aplicación.		
8.	Evaluar si disminuye el riesgo,		
9.	Monitorear los riesgos.		
10.	Informar los hallazgos.		
11.	Fin		


Continuación de la figura 2.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-01
			Versión	01
	Instructivo para las actividades que presenten riesgo y su estrategia		Página	Página 8 de 11

10. Anexos


SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 2.


	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-01
			Versión	01
	Instructivo para las actividades que presenten riesgo y su estrategia		Página	Página 9 de 11

MATRIZ DE RIESGO POR ACTIVIDADES		
ACTIVIDADES	RIESGO	ESTRATEGIA
ACTIVIDADES ESTRATÉGICOS		
GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA		
GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA PLANEACIÓN		
ACTIVIDADES OPERATIVOS		
IMPORTACIONES		
EXPORTACIONES		
INTERNACIONAL		
TERRESTRE		
SEGUROS		
ADUANAS		

Continuación de la figura 2.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-01																					
			Versión	01																					
	Instructivo para las actividades que presenten riesgo y su estrategia		Página	Página 10 de 11																					
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <th colspan="3">ACTIVIDADES DE APOYO</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">RECURSOS HUMANOS</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">FINANCIERO CONTABLE</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TECNOLOGÍA</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">GESTIÓN COMERCIAL</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">GESTIÓN DE PROVEEDORES</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">AUDITORÍA</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					ACTIVIDADES DE APOYO			RECURSOS HUMANOS			FINANCIERO CONTABLE			TECNOLOGÍA			GESTIÓN COMERCIAL			GESTIÓN DE PROVEEDORES			AUDITORÍA		
ACTIVIDADES DE APOYO																									
RECURSOS HUMANOS																									
FINANCIERO CONTABLE																									
TECNOLOGÍA																									
GESTIÓN COMERCIAL																									
GESTIÓN DE PROVEEDORES																									
AUDITORÍA																									

Continuación de la figura 2.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-01
			Versión	01
	Instructivo para las actividades que presenten riesgo y su estrategia		Página	Página 11 de 11
11. Control de versiones				
Control de Versión				
	Elaboró	Revisó	Aprobó	
Responsable	Ingeniería y calidad	Ingeniería y calidad	Gerente general	
Firma				
Descripción de Cambios				
Versión	Fecha	Descripción		
01		Aprobación del instructivo para la gestión de riesgos.		

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.3.2. Identificación de requisitos legales


Permite identificar los requisitos legales que son aplicables a la empresa, además de que establece la metodología más conveniente que permita divulgarlos, aplicarlos, actualizarlos y evaluarlos continuamente.

Este instructivo está establecido como obligatorio dentro de la norma BASC, el cual se encuentra en el numeral 6.2 de la norma BASC, la empresa lo contiene en manera física y de manera digital para que siempre exista evidencia del mismo, en especial ante una auditoría. A continuación, se muestra en la figura 3 el instructivo para la identificación de requisitos legales.


Figura 3. **Instructivo para la identificación de requisitos legales**



Continuación de la figura 3.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-02
	Instructivo para la identificación de los requisitos legales		Versión	01
			Página	Página 1 de 8
<p>1. Objetivo</p> <p>Identificar los requisitos legales aplicables a la empresa BBC Freight estableciendo una serie de pasos que permita divulgarlos, aplicarlos, mantenerlos actualizados y evaluarlos continuamente.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Este instructivo es aplicable dentro de la empresa BBC Freight para identificar y establecer los requisitos legales relacionados con el comercio y el alcance del SGCS BASC.</p> <p>3. Responsable</p> <p>3.1. Inicia con: Gerente de operaciones</p> <p>3.2. Termina con: Gerente de operaciones</p> <p>4. Frecuencia</p> <p>El instructivo debe de ser verificado y actualizado con una frecuencia mínima de 2 veces en un año o cuando se presente algún cambio.</p>				

Continuación de la figura 3.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-02
			Versión	01
	Instructivo para la identificación de los requisitos legales		Página	Página 2 de 8

5. Documentos relacionados

CÓDIGO	NOMBRE DE DOCUMENTO	RESPONSABLE DE DOCUMENTO	PERMANENCIA DE DOCUMENTO
Ninguno			

6. Definiciones

Acreditar: demostrar la autenticidad de algo, especialmente asegurar o dar fe documental de que una cosa es cierta.

Anomalía: cambio respecto de lo que es normal o natural.

Defender: proteger de un peligro.


Documento: escrito que puede estar definido en papel o en soporte tecnológico que tiene como finalidad acreditar una cosa.

Justificar: exponer razones o documentos para comprobar que algo es verídico.

Legalidad: condición de lo que constituyen los actos legales.

Requisito: cualidad, circunstancia o cosa que se requiere para algo.

Continuación de la figura 3.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-02
		Versión	01
	Instructivo para la identificación de los requisitos legales	Página	Página 3 de 8

7. Instructivo para la identificación de los requisitos legales

A continuación, se describen las etapas del instructivo para la identificación de los requisitos legales.


7.1. Identificación de los requisitos

7.1.1. El gerente de operaciones procede a realizar una inspección de toda la papelería que los asociados del negocio han entregado y procede a corroborar su autenticidad, además de verificar si la información brindada es reciente.


7.1.2. Toda la documentación de los asociados del negocio se debe de identificar en fólderes y en sus respectivos estantes, además debe de existir una copia digitalizada de la información que se encuentra dentro de los fólderes para tener una mejor accesibilidad a toda la documentación.

7.1.3. Se procede a enviar una copia digitalizada vía electrónica al representante de la empresa, para notificarle la información que la empresa tiene y el estado de veracidad.

Continuación de la figura 3.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-02
	Instructivo para la identificación de los requisitos legales	Versión	01
		Página	Página 4 de 8
7.2. Aplicación Se realiza un análisis de toda la información que han brindado los asociados del negocio y se procede a enlistar todos aquellos requisitos que no se cumplen o que no cumplen con lo establecido. 7.3. Actualización de los requisitos Se deben actualizar toda la información brindada por los asociados del negocio, cada vez que exista algún cambio, y estos cambios deben ser informados inmediatamente al gerente general y así mismo enviar inmediatamente la información a los asociados del negocio y los supervisores del departamento de operaciones para que tengan un historial de las modificaciones realizadas con la información.			

Continuación de la figura 3.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-02
	Instructivo para la identificación de los requisitos legales	Versión	01
		Página	Página 5 de 8

7.4. Evaluación con el cumplimiento

7.4.1. Se llevará a cabo una inspección de la documentación para corroborar que está cumple satisfactoriamente con lo establecido.

7.4.2. De cumplir con lo establecido se les informa a los asociados del negocio que su documentación fue aprobada satisfactoriamente.


7.4.3. De no cumplir con lo establecido se procede a informar a los asociados del negocio que su documentación no cumple satisfactoriamente con lo establecido por la empresa y se procede a realizar un informe detallado donde se explique las razones del rechazo de su documentación.

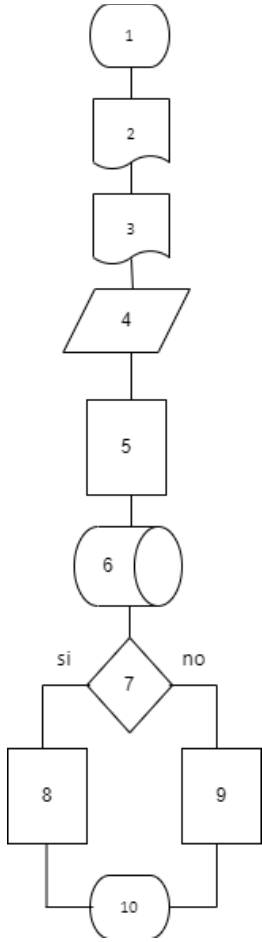
8. Tiempo de las actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO
Identificación de los requisitos	3 horas
Aplicación	2 horas
Actualización de los requisitos	1 hora
Evaluación con el cumplimiento	2 horas
TIEMPO TOTAL	8 horas


9. Flujograma para la identificación de requisitos legales

Continuación de la figura 3.


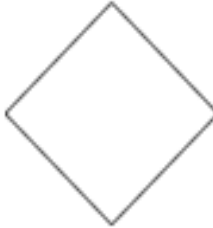





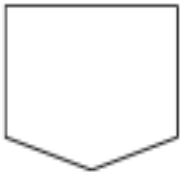
	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-02
	Instructivo para la identificación de los requisitos legales	Versión	01
		Página	Página 6 de 8

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Gerente de operaciones	 <pre> graph TD 1((1)) --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[/4/] 4 --> 5[5] 5 --> 6(((6))) 6 --> 7{7} 7 -- si --> 8[8] 7 -- no --> 9[9] 8 --> 10((10)) 9 --> 10 10 --> 10 </pre>
2.	Inspeccionar la papelería.		
3.	Identificación de la papelería.		
4.	Enviar información electrónica.		
5.	Analizar la información.		
6.	Actualizar información.		
7.	Evaluación del cumplimiento satisfactorio de la papelería		
8.	Avisar a los asociados del negocio sobre la aprobación satisfactoria.		
9.	Avisar a los asociados del negocio sobre el rechazo.		
10.	Fin		


Continuación de la figura 3.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-02
			Versión	01
	Instructivo para la identificación de los requisitos legales		Página	Página 7 de 8

10. Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: representa a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 3.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-02
			Versión	01
	Instructivo para la identificación de los requisitos legales		Página	Página 8 de 8
11. Control de versiones				
Control de Versión				
	Elaboró	Revisó	Aprobó	
Responsable	Ingeniería y calidad	Gerente de calidad	Gerente general	
Firma				
Descripción de Cambios				
Versión	Fecha	Descripción		
01		Aprobación del instructivo para la identificación de los requisitos legales.		

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.3.3. Control de documentos


Tiene como finalidad registrar de manera correcta y ordenada el control de la documentación existente dentro de la empresa, además de la distribución de los archivos y cualquier otro tipo de uso que se le pudiera dar.

A continuación, se muestra en la figura 4 el instructivo para el control de documentos.

Figura 4. **Instructivo para el control de documentos**



Continuación de la figura 4.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-03
		Versión	01
	Instructivo para el control de documentos	Página	Página 1 de 9

1. Objetivo

Establecer una serie de pasos a seguir para proteger la documentación existente de la empresa, así como su distribución y cualquier otro uso que se le pudiera dar.

2. Alcance

El instructivo es aplicable para el departamento de comercial, operaciones y la gerencia general.

3. Responsable


3.1. Inicia con: Gerente de operaciones

3.2. Termina con: Gerente de operaciones

4. Frecuencia

El instructivo debe de ser verificado y actualizado con una frecuencia mínima de 2 veces en un año o cuando se presente algún cambio.

Continuación de la figura 4.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-03
		Versión	01
	Instructivo para el control de documentos	Página	Página 2 de 9

5. Documentos relacionados

CÓDIGO	NOMBRE DE DOCUMENTO	RESPONSABLE DE DOCUMENTO	PERMANENCIA DE DOCUMENTO
BBC-FI-CL-03	Formato de Listado Maestro de documentos	Gerente de operaciones	Permanente.

6. Definiciones

Aprobación: acción de aceptar algo.


Control: examen periódico que se hace para corroborar la veracidad de algo.

Documento: escrito en papel u otro tipo de soporte con que se prueba o acredita una cosa, como un título, una profesión, un contrato, etc.

Legibilidad: significa que puede ser leído por su claridad.

Resguardar: proteger a una cosa con la finalidad de que no reciba algún daño específico.

Continuación de la figura 4.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-03
			Versión	01
	Instructivo para el control de documentos		Página	Página 3 de 9


7. Instructivo para el control de documentos

A continuación, se describen las etapas del instructivo para el control de documentos:

7.1. Identificación de documento

El gerente de operaciones se encarga de verificar que toda la documentación existente se encuentre resguardada dentro de folders, los cuales poseen identificación y estos a su vez se encuentran ubicados dentro de estantes exclusivos para esta finalidad, de esta manera se garantiza la integridad física de cada documento que en él se encuentre. De la misma manera las copias de los archivos digitales se encuentran identificados dentro de carpetas con identificación en la computadora.

Continuación de la figura 4.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-03
		Versión	01
	Instructivo para el control de documentos	Página	Página 4 de 9

7.2. Frecuencia de verificación


En el formato denominado “listado maestro de documentos” existe una columna donde se debe dejar establecido de manera específica el tiempo exacto que cada documento estará retenido, luego de finalizado el tiempo de retención cada documento debe ser destruido, esta labor la pueden realizar únicamente el gerente de operaciones, quien es el encargado de los documentos.

Por ninguna razón se permite el uso de documentación obsoleta.


7.3. Evaluación

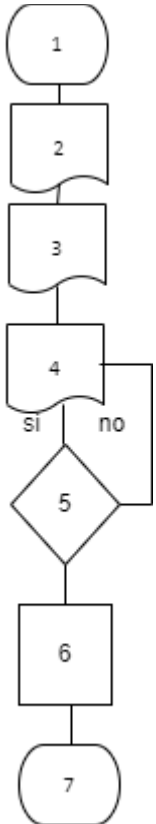
Se tiene como responsabilidad, verificar como mínimo dos veces al año, todos los documentos con el objetivo de garantizar que todos sean legibles, se encuentren actualizados y posean identificación, en caso contrario se le informa a la persona que emitió el documento los hallazgos para solventar la problemática.

Continuación de la figura 4.


	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-03												
	Instructivo para el control de documentos		Versión	01												
			Página	Página 5 de 9												
<p>7.4. Aprobación de documentación</p> <p>Toda la documentación debe ser aprobada antes de su emisión por el gerente de operaciones.</p> <p>8. Tiempo de las actividades</p> <table border="1" data-bbox="354 1171 1390 1528"> <thead> <tr> <th style="background-color: #666; color: white;">ACTIVIDADES</th> <th style="background-color: #666; color: white;">TIEMPO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Identificación de documento</td> <td>20 minutos</td> </tr> <tr> <td>Frecuencia de verificación</td> <td>30 minutos</td> </tr> <tr> <td>Evaluación</td> <td>50 minutos</td> </tr> <tr> <td>Aprobación de documentación</td> <td>30 minutos</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #92d050; text-align: center;">TIEMPO TOTAL</td> <td style="background-color: #92d050; text-align: center;">130 minutos</td> </tr> </tbody> </table> <p>9. Flujograma para el control de documentos</p>					ACTIVIDADES	TIEMPO	Identificación de documento	20 minutos	Frecuencia de verificación	30 minutos	Evaluación	50 minutos	Aprobación de documentación	30 minutos	TIEMPO TOTAL	130 minutos
ACTIVIDADES	TIEMPO															
Identificación de documento	20 minutos															
Frecuencia de verificación	30 minutos															
Evaluación	50 minutos															
Aprobación de documentación	30 minutos															
TIEMPO TOTAL	130 minutos															

Continuación de la figura 4.


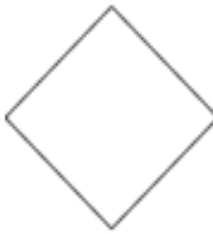





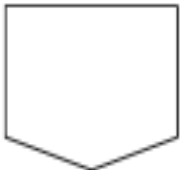
	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-03
		Versión	01
	Instructivo para el control de documentos	Página	Página 6 de 9

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Gerente de operaciones	 <pre> graph TD 1([1]) --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5{5} 5 -- si --> 6[6] 5 -- no --> 4 6 --> 7([7]) </pre>
2.	Identificar los documentos.		
3.	Actualizar cambios de la documentación.		
4.	Destruir la documentación invalida.		
5.	Verificar legibilidad de la documentación.		
6.	Emitir la documentación.		
7.	Fin		


Continuación de la figura 4.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-03
			Versión	01
	Instructivo para el control de documentos		Página	Página 7 de 9

10. Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: representa a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 4.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-03
			Versión	01
	Instructivo para el control de documentos		Página	Página 8 de 9

11. Control de versiones

Control de Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable	Ingeniería y calidad	Gerente de calidad	Gerente general
Firma			
Descripción de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción	
01		Aprobación del instructivo para el control de documentos.	

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

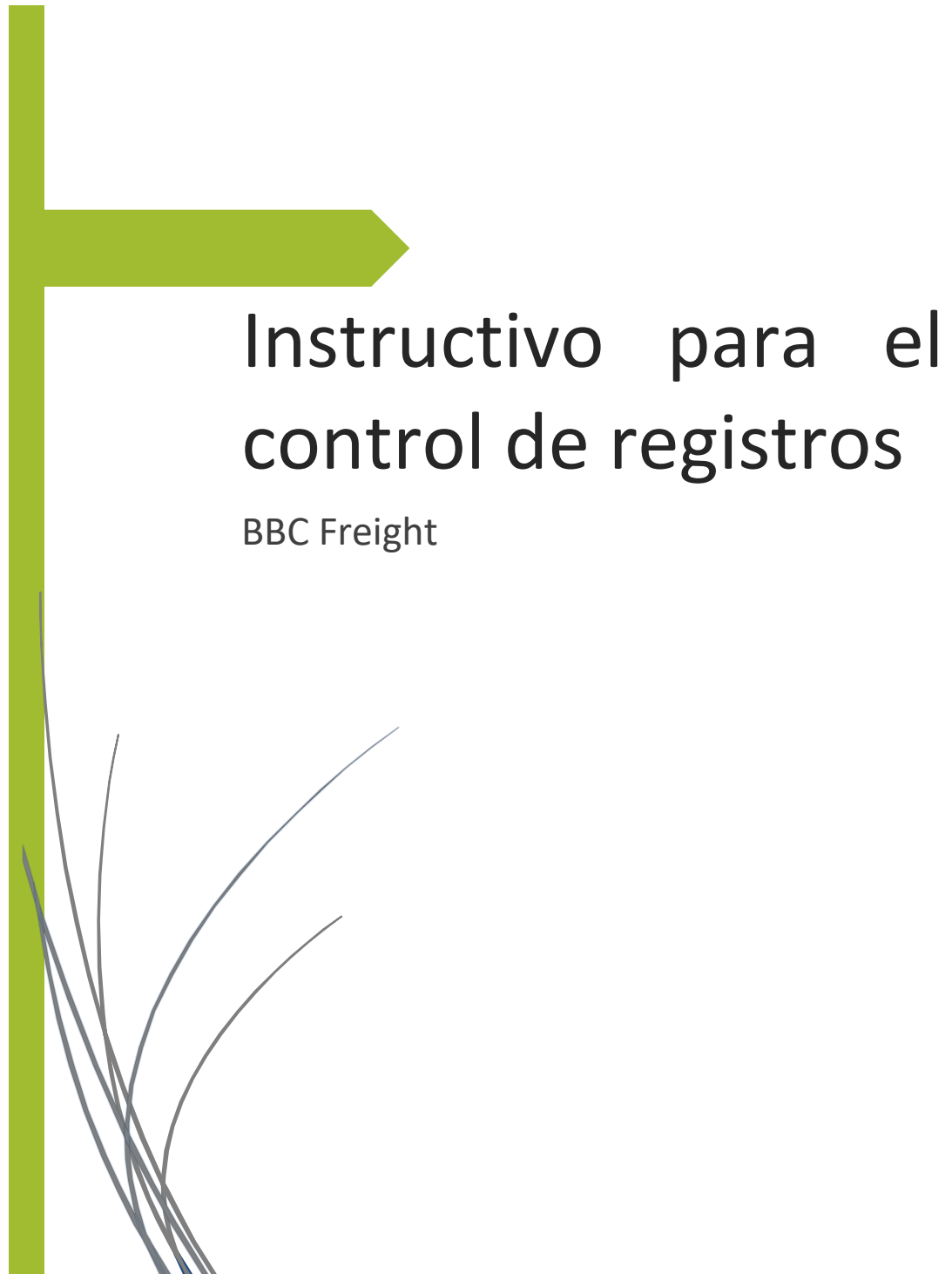
2.3.4. Control de registros

Tiene como finalidad la obtención correcta del control de los registros existentes dentro de la empresa, además de la distribución de los mismos y cualquier otro uso que se le pudiera dar.


En el inciso 7.2.3 de la norma BASC se establece que es de carácter obligatorio para las empresas, además el instructivo se encuentra en estado físico dentro de folders y de manera digital como forma de prevención ante su pérdida.

A continuación, se muestra en la figura 5 el instructivo para el control de registros.

Figura 5. **Instructivo para el control de registros**



Continuación de la figura 5.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-04
	Instructivo para el control de registros	Versión	01
		Página	Página 1 de 9
<p>1. Objetivo</p> <p>Establecer los parámetros y controles para lograr una correcta gestión sobre el manejo de los registros de la empresa.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El instructivo es aplicable para el departamento de operaciones de la empresa BBC Freight.</p> <p>3. Responsable</p> <p>3.1. Inicia con: Gerente de operaciones</p> <p>3.2. Termina con: Gerente de operaciones</p> <p>4. Frecuencia</p> <p>El instructivo debe de ser verificado y actualizado con una frecuencia mínima de dos veces al año o cuando se presente algún cambio.</p>			

Continuación de la figura 5.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-04
			Versión	01
	Instructivo para el control de registros		Página	Página 2 de 9

5. Documentos relacionados

CÓDIGO	NOMBRE DE DOCUMENTO	RESPONSABLE DE DOCUMENTO	PERMANENCIA DE DOCUMENTO
BBC-FP-CL-04	Formato de listado maestro de registros	Gerente de operaciones	Permanente

6. Definiciones

Aprobación: acción de aceptar algo.

Control: examen periódico que se hace para corroborar la veracidad de algo.

Documento: escrito en papel u otro tipo de soporte con que se prueba o acredita una cosa, como un título, una profesión, un contrato, entre otros.

Legibilidad: significa que puede ser leído por su claridad.

Registro: documento donde se relacionan ciertos acontecimientos o cosas, especialmente aquellos que deben estar permanentemente de forma oficial.

Resguardar: proteger a una cosa con la finalidad de que no reciba algún daño específico.

Continuación de la figura 5.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-04
		Versión	01
	Instructivo para el control de registros	Página	Página 3 de 9

7. Instructivo para el control de registros

A continuación, se describen las etapas del instructivo para el control de registros:

7.1. Identificación del registro

El gerente de operaciones debe verificar que todos los registros existentes se encuentran resguardados dentro de fólderes, los cuales poseen identificación y estos a su vez se encuentran ubicados dentro de estantes exclusivos para esta finalidad, de esta manera se garantiza la integridad física de cada registro que en él se encuentre, además debe de existir una copia del registro de manera digital.

Continuación de la figura 5.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-04
		Versión	01
	Instructivo para el control de registros	Página	Página 4 de 9

7.2. Frecuencia de inspección del registro

En el formato denominado listado maestro de registros existe una columna donde se debe de dejar establecido de manera específica el tiempo exacto que cada registro ha sido retenido, luego de finalizado el tiempo de retención cada registro debe ser destruido, esta labor la pueden realizar únicamente el gerente de operaciones quien es el encargado de los registros.

7.3. Evaluación

Se tiene como responsabilidad, verificar periódicamente todos los registros con el objetivo de garantizar que todos sean legibles y posean identificación, en caso contrario se le da la orden al emisor del registro que proceda a la creación de un nuevo documento.

Continuación de la figura 5.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-04
		Versión	01
	Instructivo para el control de registros	Página	Página 5 de 9

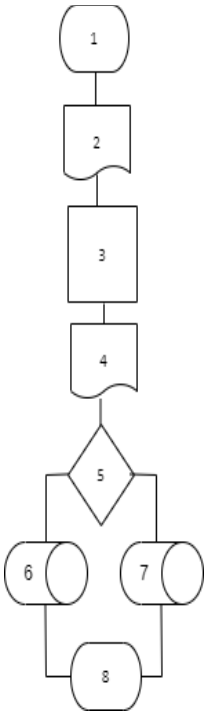
8. Tiempo de las actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO
Identificación del registro	5 minutos
Frecuencia de inspección del registro	15 minutos
Evaluación	35 minutos
TIEMPO TOTAL	55 minutos

9. Flujograma para el control de registros

Continuación de la figura 5.


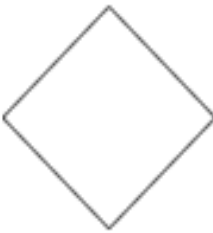




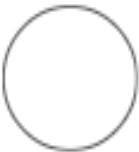
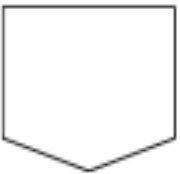
	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-04
		Versión	01
	Instructivo para el control de registros	Página	Página 6 de 9

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Gerente de operaciones	 <pre> graph TD 1([1]) --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5{5} 5 --> 6([6]) 5 --> 7([7]) 6 --> 8([8]) 7 --> 8 </pre>
2.	Identificar los registros.		
3.	Establecer el tiempo exacto de validez.		
4.	Al culminar el tiempo se procede a destruir el registro.		
5.	Evaluar la legibilidad de cada registro.		
6.	Guardar registro.		
7.	Emitir un nuevo registro.		
8.	Fin		

Continuación de la figura 5.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-04
		Versión	01
	Instructivo para el control de registros	Página	Página 7 de 9

10. Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 5.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-04
		Versión	01
	Instructivo para el control de registros	Página	Página 9 de 9

11. Control de versiones

Control de Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable	Ingeniería y calidad	Gerente de calidad	Gerente general
Firma			
Descripción de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción	
01		Aprobación del instructivo para el control de registros.	

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

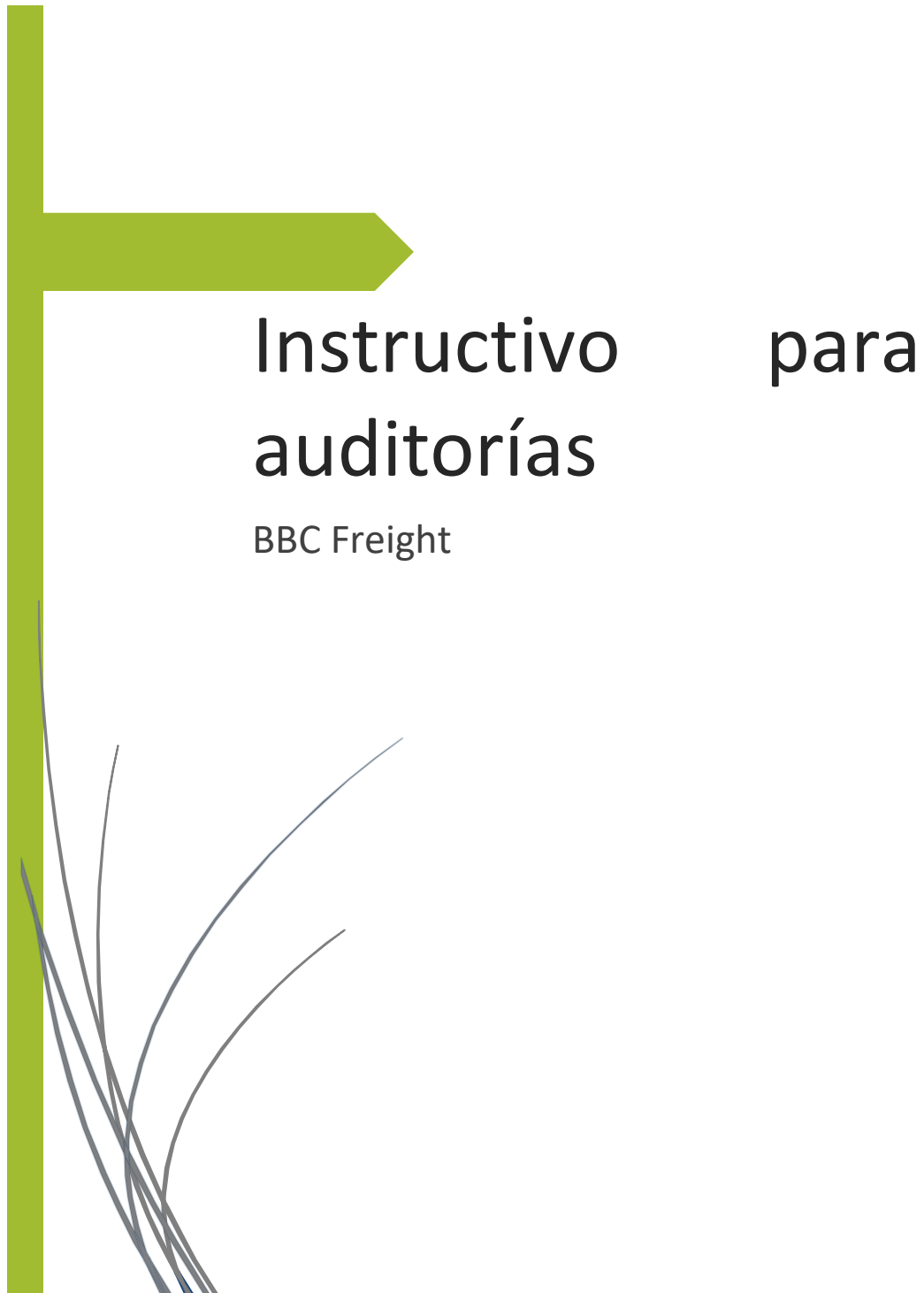
2.3.5. Auditorías

Tiene como finalidad diseñar las actividades generales para llevar a cabo las auditorías internas mediante las cuales se deben examinar minuciosamente el correcto cumplimiento de los parámetros establecidos dentro de la empresa.


El numeral 8.2.2 establece que la empresa de manera obligatoria debe de tener un programa de auditoría interna donde se contenga la periodicidad con la que se realizarán las auditorías, el enfoque, el área donde se hará la auditoría y las actividades que involucra cada área.

A continuación, se muestra en la figura 6 el instructivo de auditoría.

Figura 6. **Instructivo para la realización auditorías**



Continuación de la figura 6.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-05
		Versión	01
	Instructivo para la realización de auditorías	Página	Página 1 de 8

1. Objetivo

Establecer una serie de pasos para llevar a cabo auditorías internas que permitan examinar el estricto cumplimiento de los parámetros establecidos dentro de la empresa.

2. Alcance

El instructivo es aplicable para la persona que desempeña el cargo de Auditor interno dentro de la empresa BBC Freight.

3. Responsable


3.1. Inicia con: Auditor interno

3.2. Termina con: Auditor interno

4. Frecuencia

El instructivo debe de ser verificado y actualizado con una frecuencia mínima de dos veces al año o cuando se presente algún cambio.

Continuación de la figura 6.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-05
			Versión	01
	Instructivo para la realización de auditorías		Página	Página 2 de 8

5. Documentos relacionados


Código	Nombre de documento	Responsable de documento	Permanencia de documento
BBC-FP-CL-04	Formato de evaluación del desempeño	Auditor	Permanente

6. Definiciones

Auditor: persona que se dedica a hacer auditorías.

Auditoría interna: actividad de aseguramiento y consultoría objetiva e independiente diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, ayudando a la organización a alcanzar sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado con el fin de evaluar que todas las actividades se ejecuten de manera correcta.

Continuación de la figura 6.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-05
	Instructivo para la realización de auditorías	Versión	01
		Página	Página 3 de 8

7. Instructivo para auditorías internas


A continuación, se describen las etapas del instructivo para la realización de auditoría:

7.1. Elaboración del plan de auditoría interna

7.1.1. Dentro de la empresa BBC Freight se establece que se deben de realizar auditorías internas como mínimo dos veces al año en todas las actividades que se ejecuten dentro de la empresa.

7.1.2. Se planifica una reunión con los encargados de cada actividad para discutir sobre los aspectos macros que todas las partes involucradas deben tener siempre en cuenta previo, durante y después de ejecutar la auditoría, al terminar la discusión se ejecuta la auditoría.

Continuación de la figura 6.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-05
	Instructivo para la realización de auditorías	Versión	01
		Página	Página 4 de 8
<p>7.2. Selección del equipo auditor</p> <p>7.2.1. Las auditorías internas al SGCS BASC, las realiza un equipo de auditores competentes, independientes a las actividades auditados y formatos ya establecidos basados en la norma y estándar BASC.</p> <p>7.2.2. El equipo auditor debe ser evaluado una vez al año para garantizar la continuidad del sistema y el seguimiento de los resultados obtenidos en las actividades de auditoría.</p> <p>7.3. Resultados de la auditoría</p> <p>El auditor interno le envía un reporte al gerente general con todos los hallazgos encontrados de manera detallada.</p> <p>8. Plan de auditoría</p>			

Continuación de la figura 6.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-05
	Instructivo para la realización de auditorías		Versión	01
			Página	Página 5 de 9

BBC FREIGHT
PLAN DE AUDITORIA

OBJETIVO: determinar el porcentaje de cumplimiento de la norma y el estándar BASC dentro de la empresa BBC Freight.

ALCANCE: Aplica para el departamento de auditoría.

DEPARTAMENTO: Auditoría **RESPONSABLE:** _____ **CRITERIOS:** Norma BASC.


Fecha de auditoría: _____

APROBADO POR: gerente general.

ACTIVIDADES	CLÁUSULAS	PUNTO DE LAS CLÁUSULAS	REGISTROS	OBSERVACIONES RECOMENDACIONES

ELABORADO POR: _____

Continuación de la figura 6.


	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-05
		Versión	01
	Instructivo para la realización de auditorías	Página	Página 6 de 9

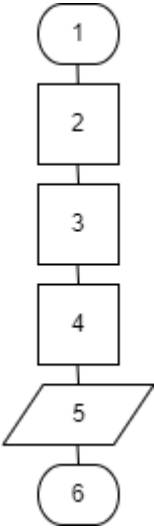
9. Tiempo de las actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO
Elaboración del programa de auditoría interna	2 horas
Selección del equipo auditor	2 horas
Resultados de la auditoría	2 horas
TIEMPO TOTAL	6 horas


10. Flujograma para auditorías

Continuación de la figura 6.


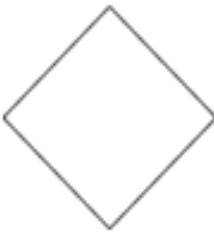






	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-05
			Versión	01
	Instructivo para la realización de auditorías		Página	Página 7 de 9

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Auditor interno	
2.	Planificar auditorías		
3.	Evaluar al equipo de auditores.		
4.	Se procede a realizar la auditoría.		
5.	Enviar reporte con los hallazgos.		
6.	Fin		


Continuación de la figura 6.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-05
	Instructivo para la realización de auditorías	Versión	01
		Página	Página 8 de 9

11. Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 6.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-05
			Versión	01
	Instructivo para la realización de auditorías		Página	Página 9 de 9

12. Control de versiones

Control de Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable	Ingeniería y calidad	Gerente de calidad	Gerente general
Firma			
Descripción de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción	
01		Aprobación del instructivo para la realización de auditorías internas.	

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

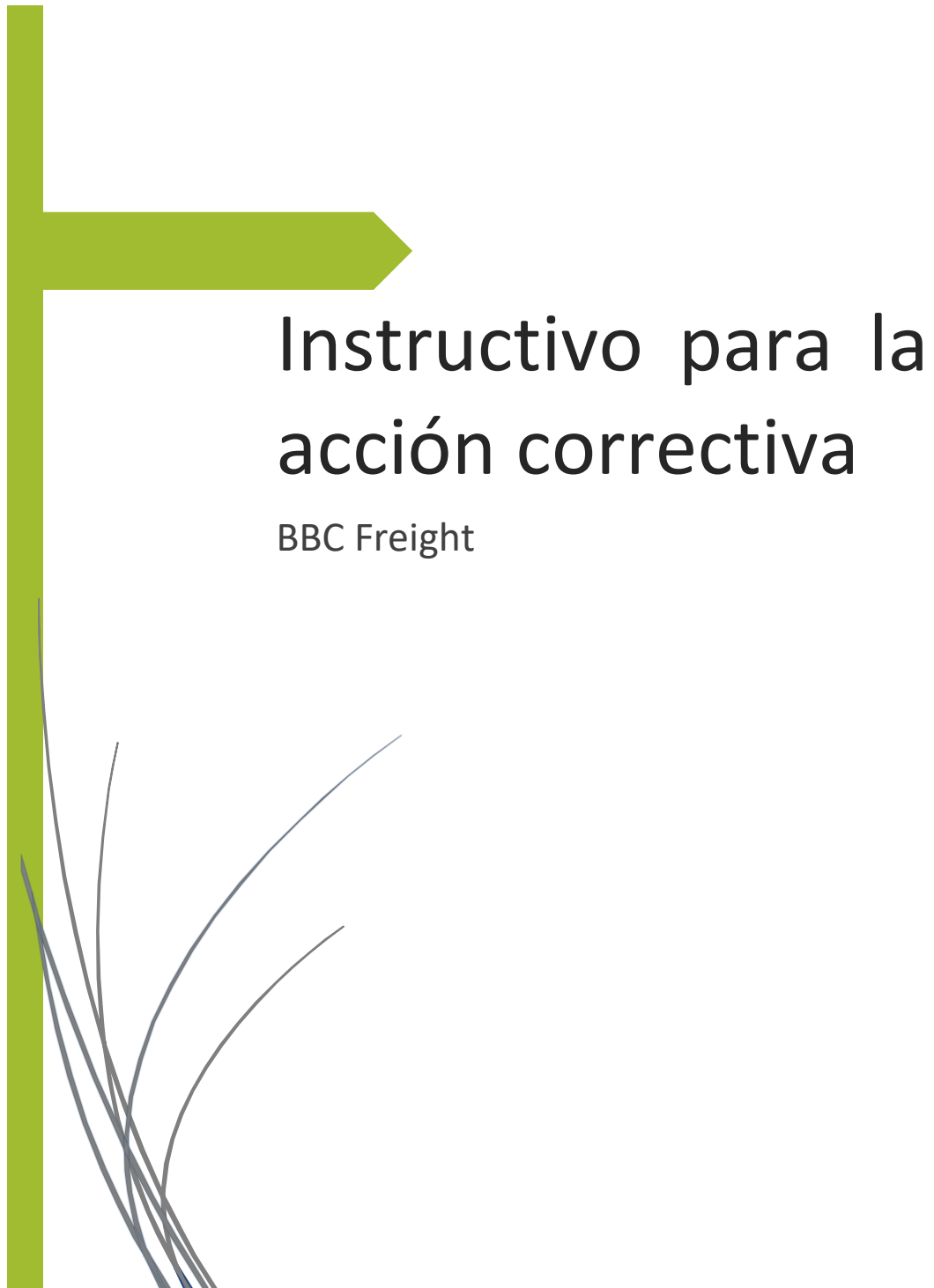
2.3.6. Acción correctiva

Está establecido de manera obligatoria en el inciso 9.3 de la norma BASC y como mínimo debe de existir de manera escrita y digital una constancia donde se establezcan las no conformidades determinadas, para que luego se pueda desarrollar un análisis de las causas que lo provocan, además de determinar todas las acciones necesarias para erradicar las causas o posibles causas en un tiempo específico, el cual debe de ser establecido y se debe verificar el porcentaje de eficacia de dichas acciones.


Este instructivo debe contener el diseño general para informar sobre el cumplimiento inadecuado o la falta de cumplimiento de alguno de los requisitos exigidos por el sistema de gestión.

A continuación, se muestra en la figura 7 el instructivo de acción correctiva.


Figura 7. **Instructivo para la acción correctiva**



Continuación de la figura 7.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-06
		Versión	01
	Instructivo para la acción correctiva	Página	Página 1 de 10
<p>1. Objetivo</p> <p>Establecer los pasos para informar sobre la manera de responder ante las no conformidades que se presenten dentro de la empresa.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El instructivo es aplicable a todos los departamentos de la empresa.</p> <p>3. Responsable</p> <p>3.1. Inicia con: Gerente de calidad</p> <p>3.2. Termina con: Gerente de calidad</p> <p>4. Frecuencia</p> <p>Las acciones correctivas se realizarán cada vez que se presente una, no conformidad.</p>			

Continuación de la figura 7.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-06
		Versión	01
	Instructivo para la acción correctiva	Página	Página 2 de 10

5. Documentos relacionados

Código	Nombre de documento	Responsable de documento	Permanencia de documento
BBC-FR-CL-06	Formato de acciones correctivas/preventivas	Gerente de calidad	Permanente

6. Definiciones


Acción correctiva: es toda aquella decisión, medida, actividad y solución orientada a la eliminación de causas potenciales y reales de un problema.

Acción preventiva: es aquella acción que se lleva a cabo para eliminar o mitigar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencial que no sea deseable.


Hallazgo: cosas tangibles e intangibles que se descubren.

No conformidad: es un incumplimiento de un requisito del sistema, sea este especificado o no.

Continuación de la figura 7.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-06
	Instructivo para la acción correctiva	Versión	01
		Página	Página 3 de 10
7. Instructivo para la acción correctiva/preventiva			
<p>A continuación, se describen las etapas del instructivo para la acción correctiva:</p>			
7.1. Acción correctiva			
<p>7.1.1. El gerente de calidad como primer paso debe de identificar la no conformidad con base en la información suministrada por el auditor interno.</p>			
<p>7.1.2. Se procede a describir todos los hallazgos de la no conformidad identificada, la información debe de ser plasmada de manera legible en el formato de acciones correctivas/preventivas.</p>			
<p>7.1.3. Se realiza un análisis de causas mediante la observación directa, reuniones previas con los involucrados en el evento, auditorías internas, servicios no conformes, incumplimiento a los requisitos de normas, entre otras, para determinar las causas que originan la no conformidad.</p>			

Continuación de la figura 7.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-06
		Versión	01
	Instructivo para la acción correctiva	Página	Página 4 de 10

7.2. Acciones de mejora

7.2.1. Se establece el plan de acción de mejora teniendo en cuenta:


- Las actividades necesarias para prevenir/evitar nuevamente la ocurrencia de la no conformidad encontrada.
- Responsabilidad de la ejecución.
- Fecha límite de cada actividad planificada.
- Verificación de los resultados obtenidos.

7.2.2. Todos los avances obtenidos luego de la aplicación del plan de acciones correctivas se deben documentar para que exista un antecedente de las situaciones ocurridas.

7.3. Revisión por la dirección

El gerente del departamento afectado evalúa si las acciones correctivas planificadas son aplicables y de ser así, se procede a su aprobación inmediata, en caso contrario se plantea una nueva acción correctiva.

Continuación de la figura 7.


	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-06
		Versión	01
	Instructivo para la acción correctiva	Página	Página 5 de 10

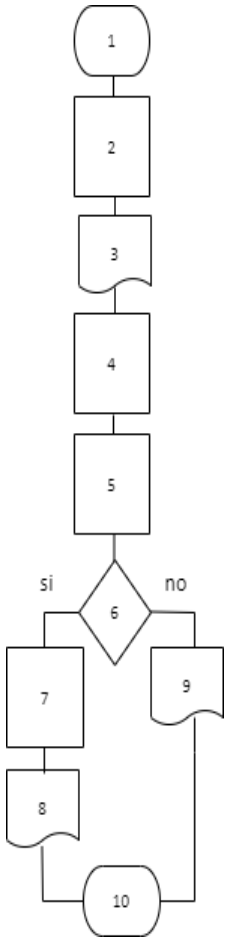
8. Tiempo de las actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO
Acción correctiva	1 hora
Acciones de mejora	1 hora
Revisión por la dirección	1 hora
TIEMPO TOTAL	3 horas


9. Flujograma de acción correctiva

Continuación de la figura 7.


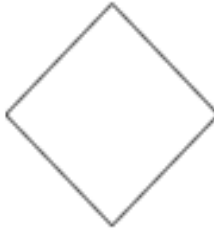




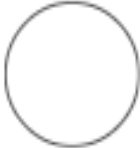
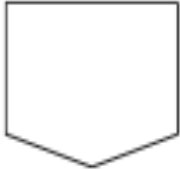
	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-06
		Versión	01
	Instructivo para la acción correctiva	Página	Página 6 de 10

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Gerente de calidad	 <pre> graph TD 1((1)) --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6{6} 6 -- si --> 7[7] 6 -- no --> 9[9] 7 --> 8[8] 8 --> 10((10)) 9 --> 10 </pre>
2.	Identificar la no conformidad.		
3.	Describir los hallazgos en el formato de acciones correctivas.		
4.	Determinar las causas que originan la no conformidad.		
5.	Establecer el plan de acción de mejora.		
6.	Evaluar si es aplicable.		
7.	Aplicación del plan de acción de mejora.		
8.	Documentar los avances		
9.	Realizar otro plan.		
10.	Fin		


Continuación de la figura 7.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-06
		Versión	01
	Instructivo para la acción correctiva	Página	Página 7 de 10

10. Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 7.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-06
			Versión	01
	Instructivo para la acción correctiva		Página	Página 8 de 10

AUDITOR:	AUDITADO:
FECHA Y HORA:	ACTIVIDAD:

1. NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN PRESENTADA

2. TRATAMIENTO DADO A LA NO CONFORMIDAD

3. ANÁLISIS DE CAUSAS

Continuación de la figura 7.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-06
			Versión	01
	Instructivo para la acción correctiva		Página	Página 9 de 10

4. PLAN DE ACCIÓN				


5. SEGUIMIENTO A LA EFICACIA	
------------------------------	--

¿La acción fue eficaz? SI NO

Fecha de determinación del plan de acción	
Fecha de revisión	
Fecha de aprobación	

REGISTRO DEL SEGUIMIENTO A LA EFICACIA		
FECHA	SEGUIMIENTO	RESPONSABLE

Continuación de la figura 7.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-06
			Versión	01
	Instructivo para la acción correctiva		Página	Página 10 de 10
11. Control de versiones				
Control de Versión				
	Elaboró	Revisó	Aprobó	
Responsable	Ingeniería y calidad	Gerente de calidad	Gerente general	
Firma				
Descripción de Cambios				
Versión	Fecha	Descripción		
01		Aprobación del instructivo para la acción correctiva o preventiva.		

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.4. Documentación de los instructivos basados en el estándar 5.0.2

La empresa BBC Freight tiene una relación indirecta con la carga y con las unidades de transporte, razón por la que se determinó que el estándar aplicable es el 5.0.2.

- El estándar 5.0.2 contiene 5 requisitos que son:
 - Requisitos de asociados de negocios: se debe establecer para tener una correcta gestión de asociados de negocio y así mismo prevenir que la empresa se vea involucrada en actos de lavado de activos y financiación del terrorismo.
 - Requisito de seguridad en las actividades de manejo de información de la carga: es de utilidad para el correcto procesamiento de la información y documentación de la carga, así como de cada actividad a seguir si existiera discrepancia en la carga.
 - Requisito de seguridad en las actividades relacionadas con el personal: se establecen las instrucciones para la gestión del personal y exige la implementación de un programa de capacitación que sea de beneficio para los empleados.
 - Requisito de control de acceso y seguridad física: se debe garantizar por medio del instructivo un adecuado control de acceso y permanencia en las instalaciones, así como su seguridad física.
 - Requisito de seguridad en las actividades relacionadas con la tecnología y la información: está relacionado con la tecnología y se

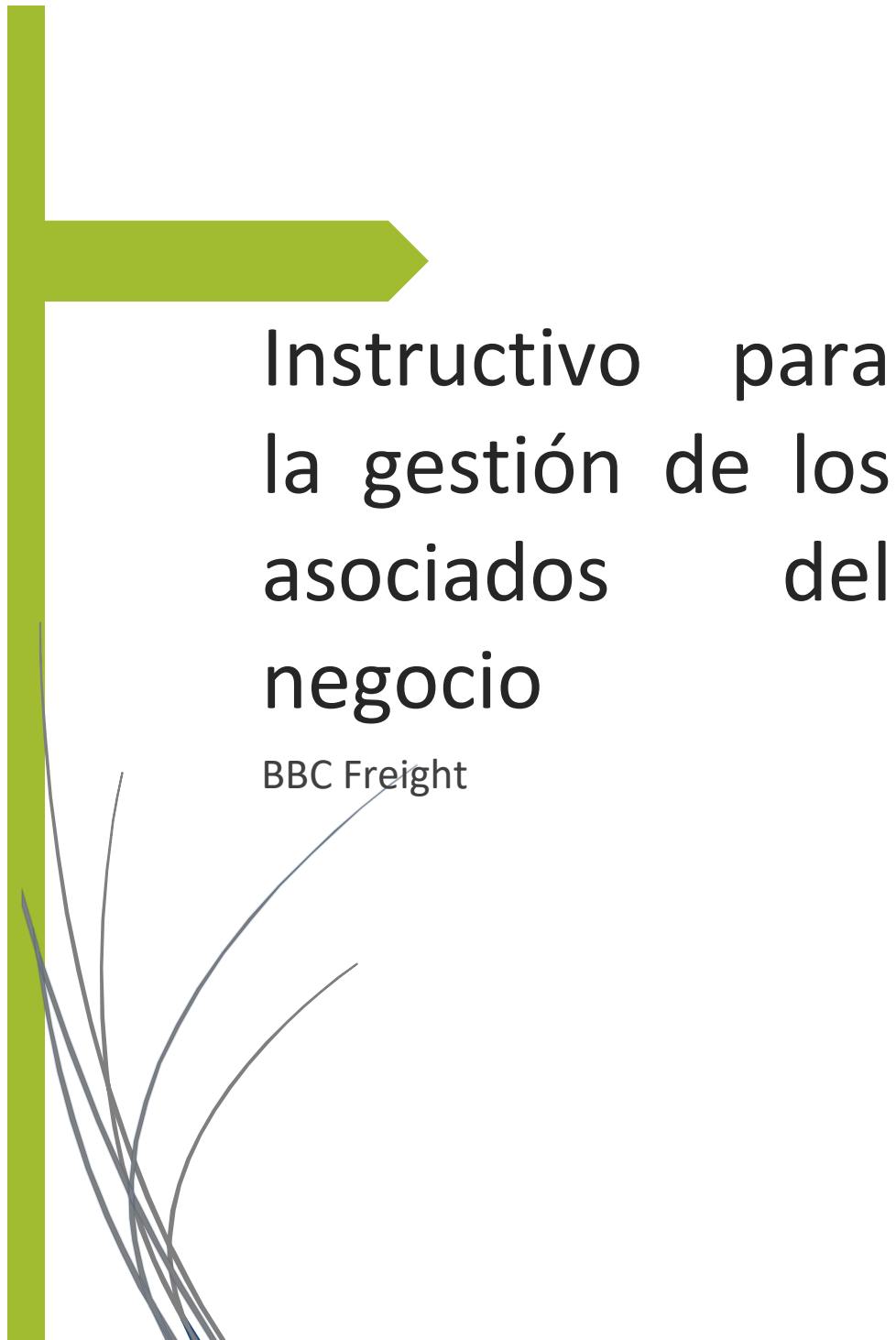
debe involucrar la seguridad informática para el uso adecuado de la información.

2.4.1. Gestión de los asociados del negocio


Tiene como finalidad brindar los lineamientos necesarios para poder elegir y aceptar a las personas quienes conformarán a los asociados del negocio.

A continuación, se muestra en la figura 8 el instructivo para la gestión de los asociados del negocio.


Figura 8. **Instructivo para la gestión de los asociados del negocio**




Continuación de la figura 8.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-07
		Versión	01
	Instructivo para la gestión de los asociados de negocio	Página	Página 1 de 11
<p>1. Objetivo</p> <p>Establecer una serie de pasos por el cual deben ser evaluados los asociados del negocio con la finalidad de asegurar confiabilidad en todas las acciones ejecutadas.</p>			
<p>2. Alcance</p> <p>El instructivo es aplicable al departamento de operaciones de la empresa BBC Freight.</p>			
<p>3. Responsable</p> <p>3.1. Inicia con: Gerente de operaciones</p> <p>3.2. Termina con: Gerente de operaciones</p>			
<p>4. Frecuencia</p> <p>El instructivo debe de ser verificado y actualizado con una frecuencia mínima de dos veces al año o cuando se presente algún cambio.</p>			

Continuación de la figura 8.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-07												
			Versión	01												
	Instructivo para la gestión de los asociados de negocio		Página	Página 2 de 11												
5. Documentos relacionados																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Código</th> <th>Nombre de documento</th> <th>Responsable de documento</th> <th>Permanencia de documento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BBC-FP-CL-07</td> <td>Formato de evaluación de los asociados del negocio.</td> <td>Gerente de operaciones</td> <td>Permanente</td> </tr> <tr> <td>BBCFP-CL-07.1</td> <td>Formato de control sobre el estatus de certificación BASC y certificaciones extranjeras</td> <td>Gerente de operaciones</td> <td>Permanente</td> </tr> </tbody> </table>					Código	Nombre de documento	Responsable de documento	Permanencia de documento	BBC-FP-CL-07	Formato de evaluación de los asociados del negocio.	Gerente de operaciones	Permanente	BBCFP-CL-07.1	Formato de control sobre el estatus de certificación BASC y certificaciones extranjeras	Gerente de operaciones	Permanente
Código	Nombre de documento	Responsable de documento	Permanencia de documento													
BBC-FP-CL-07	Formato de evaluación de los asociados del negocio.	Gerente de operaciones	Permanente													
BBCFP-CL-07.1	Formato de control sobre el estatus de certificación BASC y certificaciones extranjeras	Gerente de operaciones	Permanente													
6. Definiciones																
<p>Asociados del negocio: son todos aquellos clientes y proveedores que participan en las actividades de la empresa.</p> <p>Certificación: documento o escrito en el que se testifica una cosa.</p> <p>Estatus: posición que ocupa una persona o una cosa en la sociedad o en algo específico.</p> <p>Evaluación: atribución de conocimientos, actitud y rendimiento de una persona o algún servicio en específico.</p> <p>Gestión: acción que se realiza para dirigir algo.</p>																

Continuación de la figura 8.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-07
		Versión	01
	Instructivo para la gestión de los asociados de negocio	Página	Página 3 de 11

7. Etapas de la evaluación de asociados

A continuación, se describen las etapas para la gestión de los asociados del negocio:

7.1. Evaluación de asociados de negocio


7.1.1. Dentro de la empresa BBC Freight se les solicita a los asociados del negocio que, para poder ser parte de las actividades, envíen como primer paso solicitud ya sea de manera física o de manera virtual.

7.1.2. Se analiza detalladamente las solicitudes que han emitido los asociados del negocio.

7.1.3. Se examina la confiabilidad de los asociados del negocio por medio de una investigación de antecedentes.

7.1.4. Se notifica a la empresa si su solicitud fue admitida o rechaza, de ser rechazada la solicitud se le explica a la persona interesada, los motivos por los que se rechazó su solicitud.

Continuación de la figura 8.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-07
		Versión	01
	Instructivo para la gestión de los asociados de negocio	Página	Página 4 de 11

7.2. Control sobre el estatus de la certificación BASC

7.2.1. Dentro de la empresa BBC Freight se solicita a todos los asociados del negocio que se mantengan informados de cualquier cambio en los estatus de certificaciones que tengan, para que la información proceda a registrarse dentro de la base de datos de la empresa y así mantener la información actualizada.


7.2.2. Se les solicita a los asociados del negocio que adjunten cualquier tipo de certificado aduanero o extranjero para tener conocimiento de la información y registrar la información en la base de datos de la empresa.

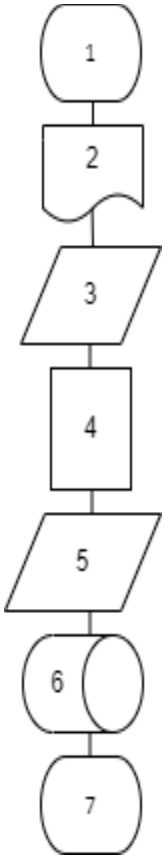
8. Tiempo de las actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO
Evaluación de los asociados del negocio	2 horas
Control sobre estatus de la certificación BASC	2 horas
TIEMPO TOTAL	4 horas


9. Flujograma para la gestión de asociados del negocio

Continuación de la figura 8.


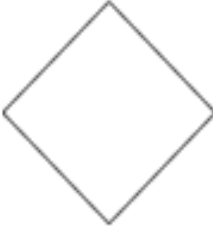




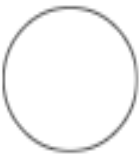
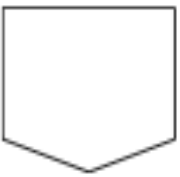
	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-07
	Instructivo para la gestión de los asociados de negocio		Versión	01
			Página	Página 5 de 11

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Gerente de operaciones	 <pre> graph TD 1([1]) --> 2[2] 2 --> 3[/3/] 3 --> 4[4] 4 --> 5[/5/] 5 --> 6([6]) 6 --> 7([7]) </pre>
2.	Recibir solicitud por parte de los asociados del negocio.		
3.	Analizar solicitud por parte de los asociados del negocio.		
4.	Examinar la confiabilidad de los asociados del negocio.		
5.	Notificar el rechazo o aceptación de la solicitud.		
6.	Actualizar cambios en el status de las certificaciones de los asociados del negocio.		
7.	Fin.		


Continuación de la figura 8.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-07
	Instructivo para la gestión de los asociados de negocio	Versión	01
		Página	Página 6 de 11

10. Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 8.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-07
			Versión	01
	Instructivo para la gestión de los asociados de negocio		Página	Página 7 de 11

EVALUACIÓN DE LOS ASOCIADOS DEL NEGOCIO

1. INFORMACIÓN DE LOS ASOCIADOS DEL NEGOCIO

Razón social _____

Dirección _____

Teléfono _____

Celular _____

2. ACTIVIDADES DEL SERVICIO

Servicios prestados: _____


Duración del préstamo: _____

Monto del servicio: _____


Servicios adicionales: _____

Observaciones: _____

Continuación de la figura 8.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-07														
			Versión	01														
	Instructivo para la gestión de los asociados de negocio		Página	Página 8 de 11														
3. INFORMACIÓN IMPORTANTE ADICIONAL																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #92d050; width: 50%;">Información</th> <th style="background-color: #92d050; width: 50%;">Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Información oficial de sitios web de los asociados.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Información recopilada de otras entidades.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Información relevante obtenida de fuentes accesibles al público tales como registros públicos.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fecha de última auditoría:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Información recopilada de diversos medios de comunicación</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Información relevante obtenida de fuentes confidenciales.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Información	Observaciones	Información oficial de sitios web de los asociados.		Información recopilada de otras entidades.		Información relevante obtenida de fuentes accesibles al público tales como registros públicos.		Fecha de última auditoría:		Información recopilada de diversos medios de comunicación		Información relevante obtenida de fuentes confidenciales.	
Información	Observaciones																	
Información oficial de sitios web de los asociados.																		
Información recopilada de otras entidades.																		
Información relevante obtenida de fuentes accesibles al público tales como registros públicos.																		
Fecha de última auditoría:																		
Información recopilada de diversos medios de comunicación																		
Información relevante obtenida de fuentes confidenciales.																		


Continuación de la figura 8.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-07
	Instructivo para la gestión de los asociados de negocio		Versión	01
			Página	Página 9 de 11
4. CONCLUSIONES:				
Conclusiones				
<p>A continuación, en el siguiente espacio, describa las conclusiones basado en la información obtenida y analizada:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 300px; margin-top: 10px;"></div>				
Datos aprobados <input type="checkbox"/>		Datos desaprobados <input type="checkbox"/>		
Fecha:		_____		
Firma:		_____		

Continuación de la figura 8.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-07
	Instructivo para la gestión de los asociados de negocio		Versión	01
			Página	Página 10 de 11
CONTROL DE STATUS DE CERTIFICACIÓN BASC				
Asociados del negocio	¿Se encuentra certificado?	Número de certificado	de	Vigencia

Continuación de la figura 8.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-07
			Versión	01
	Instructivo para la gestión de los asociados de negocio		Página	Página 11 de 11

11. Control de versiones

Control de Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable	Ingeniería y calidad	Gerente de calidad	Gerente general
Firma			
Descripción de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción	
01		Aprobación del instructivo para la gestión de los asociados del negocio.	

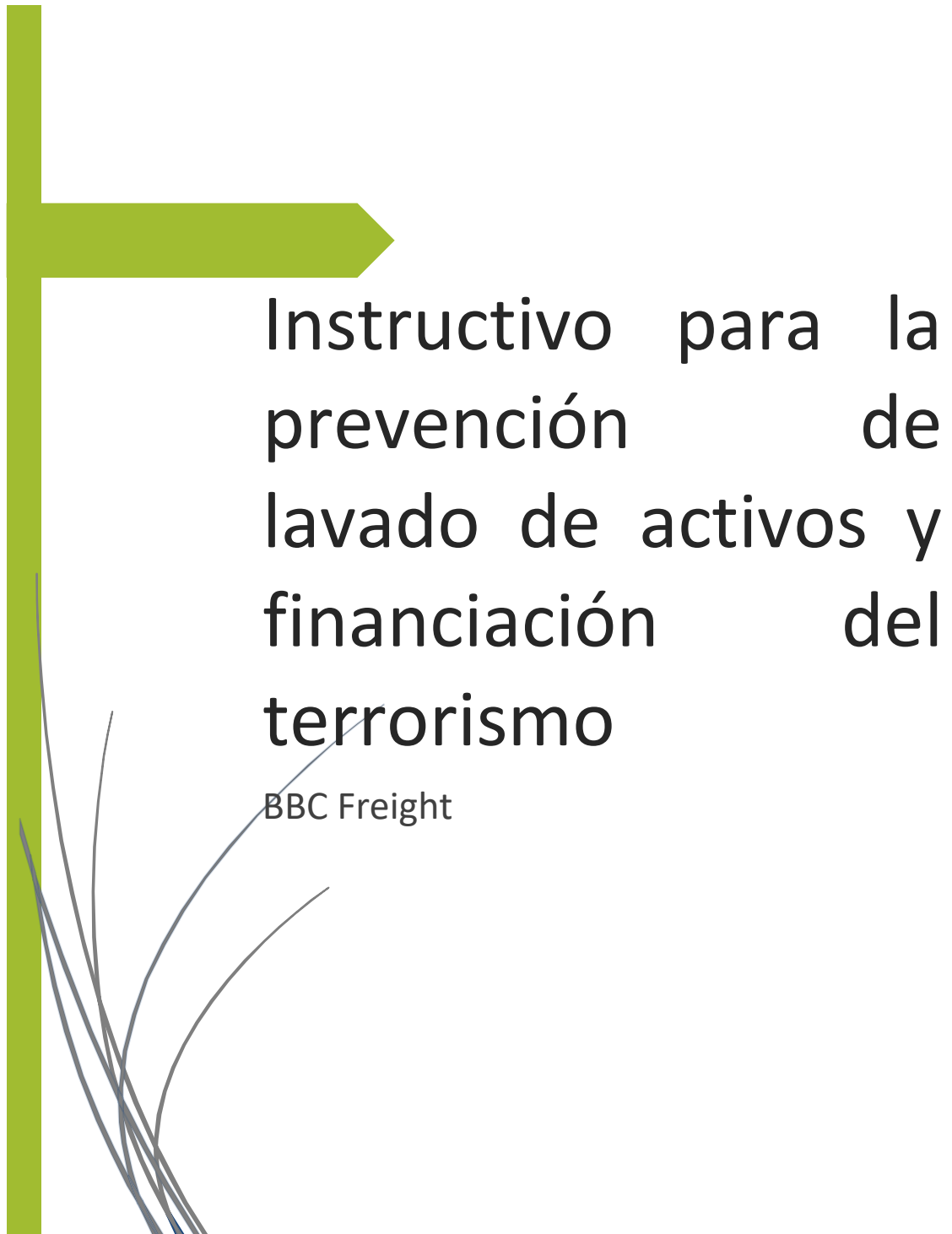
Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.4.2. Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo


Se encarga de establecer los parámetros necesarios para prevenir que la empresa se vea involucrada en actividades ilícitas tal y como lo son el lavado de activos y financiación del terrorismo.

A continuación, se muestra en la figura 9 el instructivo para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.


Figura 9. **Instructivo para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo**



Continuación de la figura 9.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-08
			Versión	01
	Instructivo para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo		Página	Página 1 de 7
1. Objetivo				
<p>Establecer una serie de pasos para prevenir las actividades de lavado de activos y financiación del terrorismo, dentro de la empresa.</p>				
2. Alcance				
<p>El instructivo es aplicable al departamento de operaciones.</p>				
3. Responsable				
3.1. Inicia con: Gerente de operaciones				
3.2. Termina con: Gerente de operaciones				
4. Frecuencia				
<p>Se realizarán los pasos que establece el instructivo cada vez que sea necesario.</p>				

Continuación de la figura 9.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-08
			Versión	01
	Instructivo para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo		Página	Página 2 de 7

5. Documentos relacionados

Código	Nombre de documento	Responsable de documento	Permanencia de documento
Ninguno			

6. Definiciones

Activos: valor total que posee una sociedad comercial.


Financiar: brindar dinero a una persona o empresa para que ejecute una actividad.

Lavado de activos: es la actividad de esconder el origen o existencia sobre el uso de ciertos bienes que tienen una procedencia ilícita.

Prevención: es una medida que se toma de manera anticipada para evitar que sucedan ciertas acciones que pueden perjudicar de alguna manera a alguien o algo en particular.

Terrorismo: sucesión de actos de violencia ejecutados para infundir terror.

Continuación de la figura 9.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-08
		Versión	01
	Instructivo para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo	Página	Página 3 de 7

7. Instructivo para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo

A continuación, se describen las etapas para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo:

7.1. Evaluación de asociados de negocio

7.1.1. El gerente de operaciones se encarga de solicitar a los asociados del negocio sus antecedentes y procede a enviarlos a los supervisores de operaciones.


7.1.2. Se procede a inspeccionar los antecedentes.

7.1.3. Se le informa al representante de la empresa la aceptación o rechazo de la papelería presentada.

7.1.4. Luego se encarga de informar al cliente de forma verbal por medio de una llamada telefónica las consecuencias de encontrar algún hallazgo que perjudique de manera negativa a la empresa BBC Freight.

7.1.5. Se realiza la entrega de un documento de aceptación de términos donde se le informa de manera escrita al cliente las consecuencias de encontrar algún hallazgo que afecte de manera negativa a la empresa BBC Freight.

Continuación de la figura 9.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-08
		Versión	01
	Instructivo para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo	Página	Página 4 de 7

7.2. Registro

7.2.1. Se crea un expediente con el nombre de la empresa que solicita el servicio.

7.2.2. Se adjunta toda la documentación original y fotocopia que entregó la empresa que solicitó el servicio.

7.2.3. Se archiva dicho expediente.


7.2.4. Luego de culminado el servicio se procede a actualizar el expediente de la empresa donde se describe si la operación culminó con éxito o si mediante la operación existió algún hallazgo.

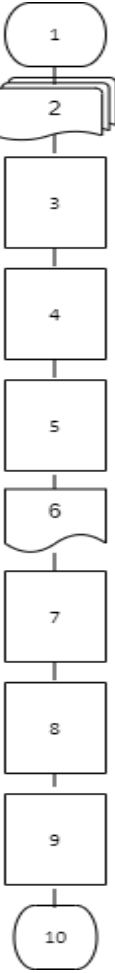
8. Tiempo de las actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO
Inspección	2 horas
Registro	1 hora
TIEMPO TOTAL	3 horas


9. Flujograma para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo

Continuación de la figura 9.


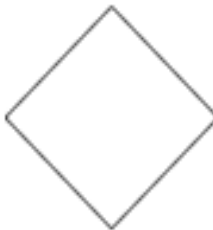




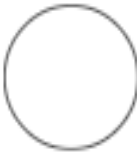
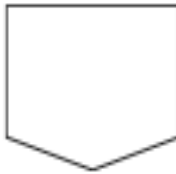
	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-08
	Instructivo para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo	Versión	01
		Página	Página 5 de 7

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Gerente de operaciones	 <pre> graph TD 1([1]) --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> 10([10]) </pre>
2.	Solicitar antecedentes de los asociados del negocio.		
3.	Inspeccionar los antecedentes.		
4.	Informar a la empresa la aceptación o rechazo del préstamo del servicio.		
5.	Informar al cliente las términos y condiciones.		
6.	Entregar documento de aceptación.		
7.	Crear expediente para la empresa.		
8.	Archivar el expediente.		
9.	Actualizar el expediente.		
10.	Fin		


Continuación de la figura 9.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-08
		Versión	01
	Instructivo para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo	Página	Página 6 de 7

10. Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: representa a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 9.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-08
			Versión	01
	Instructivo para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo		Página	Página 7 de 7

11. Control de versiones

Control de Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable	Ingeniería y calidad	Gerente de calidad	Gerente general
Firma			
Descripción de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción	
01		Aprobación del instructivo para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.	

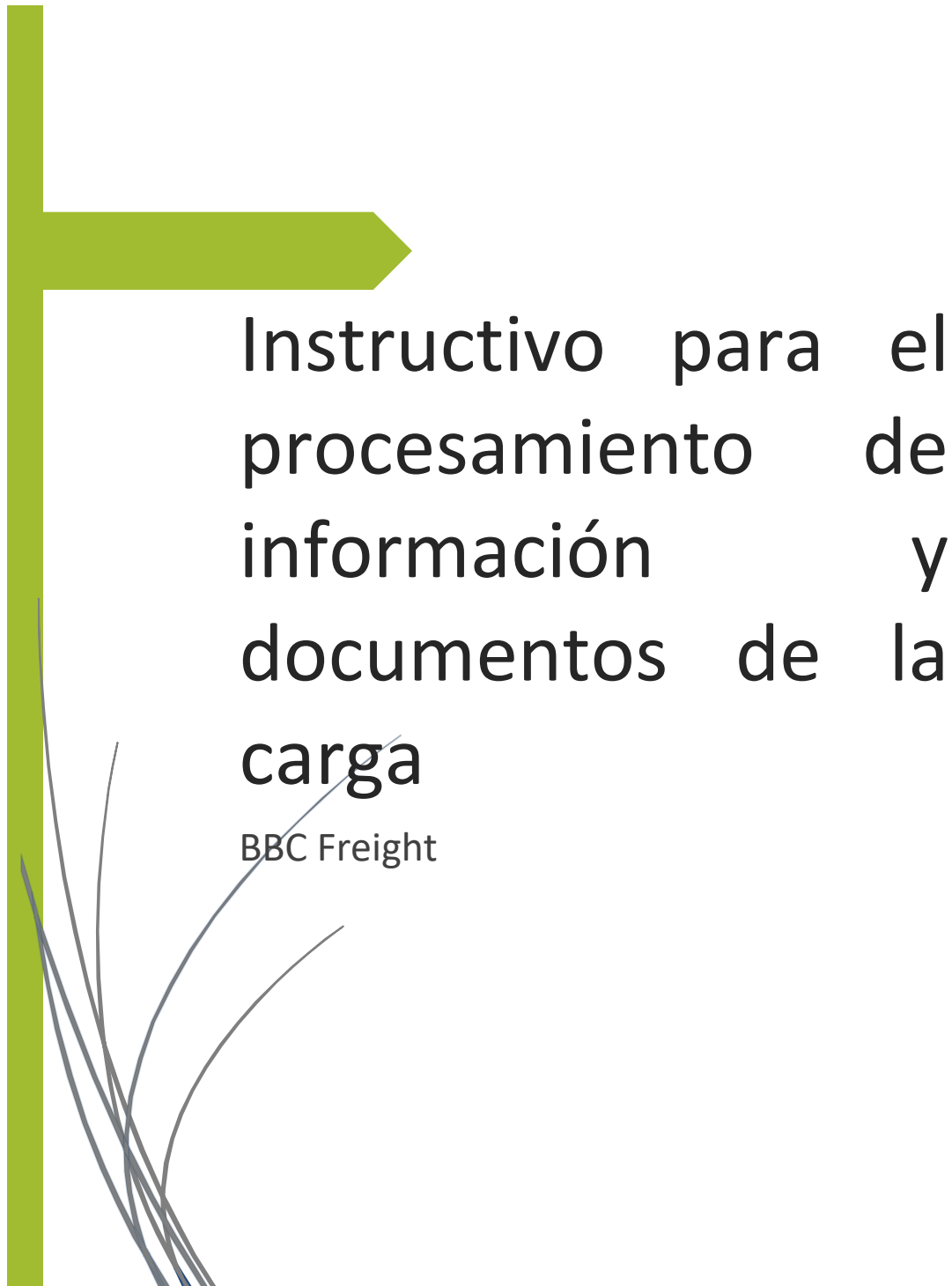
Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.4.3. Información y documentos de la carga


Se detalla toda la información necesaria que se debe exigir sobre las cargas, así como la documentación indispensable para que el servicio solicitado pueda ser brindado con seguridad.

A continuación, se muestra en la figura 10 el instructivo para la información y documentos de la carga.

Figura 10. **Instructivo para el procesamiento de información y documentos de la carga**



Continuación de la figura 10.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-09
		Versión	01
	Instructivo para el procesamiento de información y documentos de la carga	Página	Página 1 de 9

1. Objetivo

Diseñar una serie de pasos para el correcto procesamiento de información y documentación de la carga.

2. Alcance

El siguiente instructivo es aplicable para el departamento de operaciones.

3. Responsable


3.1. Inicia con: Gerente de operaciones

3.2. Termina con: Gerente de operaciones

4. Frecuencia

El instructivo se realizará cada vez que sea necesario.

Continuación de la figura 10.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-09
		Versión	01
	Instructivo para el procesamiento de información y documentos de la carga	Página	Página 2 de 9

5. Documentos relacionados

Código	Nombre de documento	Responsable de documento	Permanencia de documento
BBC-FI-CL-9	Registro de la trazabilidad	Gerente de operaciones	Permanente

6. Definiciones


Carga: conjunto de cosas que se transportan juntas, especialmente géneros y mercancías.

Documento: escrito en digital u otro tipo de soporte con el que se puede dejar una constancia de algo por medio de letras o números en diferentes idiomas.

Información: noticia o dato que informa sobre algo.

Trazabilidad: serie de actividades que permiten seguir las actividades de evolución de un producto en cada una de sus etapas.

Continuación de la figura 10.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-09
		Versión	01
	Instructivo para el procesamiento de información y documentos de la carga	Página	Página 3 de 9

7. Instructivo


A continuación, se describen las etapas para el procesamiento de información y documentos de la carga:

7.1. Transmisión de la información

7.1.1. El gerente de operaciones se encarga de inspeccionar la información obtenida por parte de los asociados del negocio, haciendo énfasis en los datos del proveedor, consignatario, nombre y dirección del destinatario, peso, cantidad, unidad de medida y descripción detallada de la carga.

7.1.2. Luego de inspeccionada la información se procede a transmitir a las autoridades correspondientes la información descrita para que cada actividad sea ejecutada con legalidad, además que cada uno de las partes interesadas debe confirmar que está enterado de lo descrito en el documento y así mismo esta información puede ser utilizada como comprobante ante alguna anomalía que se llegara a presentar.

Continuación de la figura 10.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-09
	Instructivo para el procesamiento de información y documentos de la carga	Versión	01
		Página	Página 4 de 9

7.2. Legibilidad de la información

7.2.1. Se realiza una inspección donde se verifique que la información que se ha documentado es completamente legible, la información está completa y es exacta.


7.2.2. La información debe estar protegida contra modificaciones mediante un cifrado especial en la documentación digital.

7.2.3. La información documentada debe estar respaldada ante el caso de una pérdida, mediante las siguientes opciones:

- Tener una copia en digital del documento
- Debe existir un fólder que contenga las copias de cada documento en orden cronológico

7.2.4. La información debe ser verificada con un mínimo de dos veces por las personas responsables del manejo de la información y el gerente de calidad para evitar la introducción de datos erróneos.

Continuación de la figura 10.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-09
		Versión	01
	Instructivo para el procesamiento de información y documentos de la carga	Página	Página 5 de 9

7.3. Trazabilidad


7.3.1. Mantener actualizado y en buen estado en original y copia física los registros que evidencien la trazabilidad de la carga.

8. Tiempo de las actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO
Transmisión de la información	1 hora
Legibilidad de la información	1 hora
Emisión de nuevo sello	2 horas
Trazabilidad	1 hora
TIEMPO TOTAL	5 horas


9. Flujograma del procesamiento de información

Continuación de la figura 10.


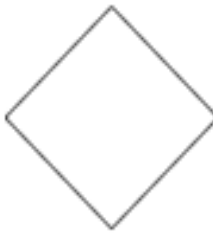





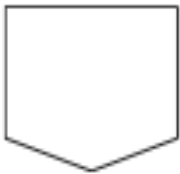
	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-09
			Versión	01
	Instructivo para el procesamiento de información y documentos de la carga		Página	Página 6 de 9

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Gerente de operaciones	
2.	Inspeccionar información.		
3.	Transmitir a las autoridades la información.		
4.	Verificar legibilidad de la información.		
5.	Proteger la información mediante un cifrado.		
6.	Respaldar la información.		
7.	Verificar información.		
8.	Actualizar los registros de trazabilidad.		
9.	Fin		


Continuación de la figura 10.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-09
			Versión	01
	Instructivo para el procesamiento de información y documentos de la carga		Página	Página 7 de 9

10. Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: representa a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 10.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-09
			Versión	01
	Instructivo para el procesamiento de información y documentos de la carga		Página	Página 9 de 9

11. Control de versiones

Control de Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable	Ingeniería y calidad	Gerente de calidad	Gerente general
Firma			
Descripción de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción	
01		Aprobación del instructivo del procesamiento de información y documentos de carga.	

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.4.4. Discrepancia en la carga

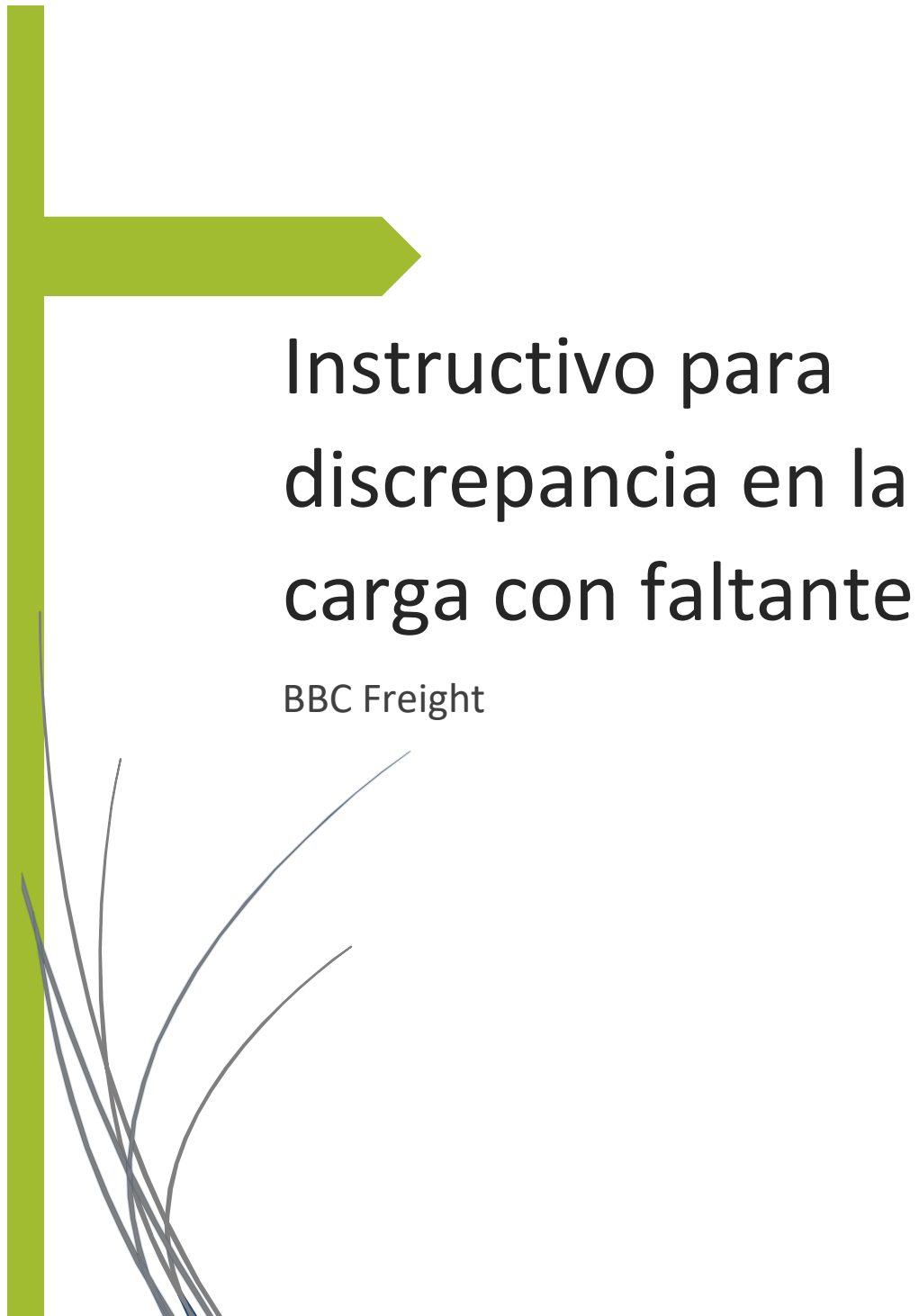
Las actividades de este instructivo se aplican cada vez que la empresa se encuentre ante la situación de discrepancias de las cargas al momento de prestar sus servicios.

2.4.4.1. Faltante


Al momento de prestar el servicio, puede existir la probabilidad de que el número de mercancías descrito en la documentación no coincida con lo encontrado, sino que este sea menor y por ello se ha creado un instructivo específico para tal situación.

A continuación, se muestra en la figura 11, el instructivo para la discrepancia en la carga con faltante.


Figura 11. **Instructivo para discrepancia en la carga con faltante**



Continuación de la figura 11.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-10
	Instructivo para discrepancia en la carga con faltante	Versión	01
		Página	Página 1 de 8
<p>1. Objetivo</p> <p>Establecer una serie de pasos para llevar a cabo la situación de la discrepancia de la carga cuando existen faltantes en las mercancías.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El siguiente instructivo es aplicable para el departamento de operaciones.</p> <p>3. Responsable</p> <p>3.1. Inicia con: Gerente de operaciones</p> <p>3.2. Termina con: Gerente de operaciones</p> <p>4. Frecuencia</p> <p>El instructivo se realizará cada vez que mediante una inspección exista discrepancia en la carga por motivo de mercancías faltantes según la declaración emitida en la documentación.</p>			

Continuación de la figura 11.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-10
		Versión	01
	Instructivo para discrepancia en la carga con faltante	Página	Página 2 de 8

5. Documentos relacionados

Código	Nombre de documento	Responsable de documento	Permanencia de documento
ninguno			

6. Definiciones

Declaración: son aseveraciones que se hacen públicamente.

Discrepancia: se define así a un desacuerdo existente entre lo que se declara y lo que se encuentra mediante una inspección.


Ilegal: es cualquier acción que no se permite según la ley de un sitio.

Legal: es todo lo que se permite realizar o decir según la ley.


Manifiesto: es el documento que ampara de manera legal el transporte de las mercancías.

Mercancía: son aquellos artículos que se pueden comprar o vender según sea el caso de manera legal con un fin económico.


Continuación de la figura 11.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-10
	Instructivo para discrepancia en la carga con faltante	Versión	01
		Página	Página 3 de 8
<p>7. Instructivo</p> <p>A continuación, se describen las etapas para la discrepancia en la carga con faltante:</p> <p>7.1. Declaración de los hallazgos</p> <p>7.1.1. Al momento de realizar la descarga de las mercancías se debe verificar la información brindada en la documentación.</p> <p>7.1.2. Se inspeccionan los bultos dentro del transporte y se procede a levantar un acta donde se escribirán todos los hallazgos encontrados en la inspección.</p> <p>7.1.3. Se deja una constancia en el manifiesto donde se declara los faltantes encontrados mediante la inspección.</p> <p>7.1.4. Se ingresan al sistema los datos verificados físicamente mediante la inspección.</p> <p>7.1.5. Se debe presentar una justificación de manera escrita donde se redacte la razón por la que existe la diferencia de faltantes con respecto a lo manifestado.</p> <p>7.1.6. Se presenta por escrito la justificación de faltante ante las autoridades aduaneras con un plazo no mayor a quince días, a partir del día siguiente de concluida la descarga de mercancías.</p>			

Continuación de la figura 11.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-10
	Instructivo para discrepancia en la carga con faltante	Versión	01
		Página	Página 4 de 8
<p>7.2. Justificación de faltantes de manera legal</p> <p>7.2.1. Únicamente se reconocerá como una justificación válida ante la ley con la existencia de mercancías faltantes en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Las mercancías faltantes no fueron cargadas en el medio de transporte.• Las mercancías faltantes fueron destruidas o extraviadas en el viaje.• Las mercancías faltantes fueron entregadas por error en un destino equivocado.• Las mercancías faltantes no fueron descargadas del medio de transporte. <p>7.2.2. Recibida y aceptada la justificación de las mercancías faltantes, las autoridades aduaneras deben brindar aprobación de la justificación de las cantidades recibidas, para los despachos aduaneros.</p> <p>7.2.3. De no ser aceptada la justificación de las mercancías faltantes, la administración aduanera emite una resolución en un tiempo máximo de tres días donde expondrá las razones por las que su justificación no fue aceptada.</p>			

Continuación de la figura 11.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-10
	Instructivo para discrepancia en la carga con faltante	Versión	01
		Página	Página 5 de 8

7.3. Falta de justificación de las mercancías faltantes


7.3.1. De no justificar las mercancías faltantes, la responsabilidad recae en el transportista quien deberá realizar el pago de los tributos establecidos de las mercancías que no llegaron a su destino.

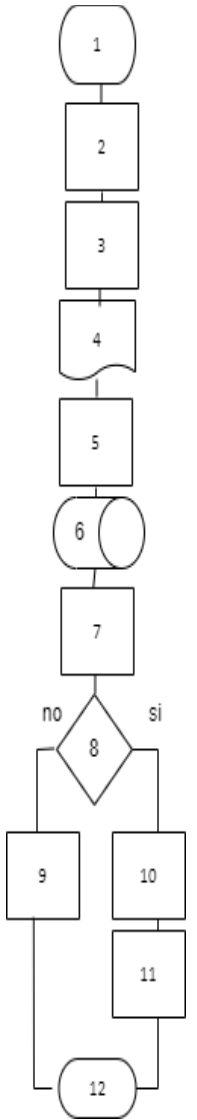
8. Tiempo de las actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO
Declaración de los hallazgos	1 día
Actividad de justificación de faltantes de manera legal	1 día
Actividad de falta de justificación de las mercancías faltantes	3 días
TIEMPO TOTAL	5 días


9. Flujograma para la discrepancia en la carga con faltante

Continuación de la figura 11.


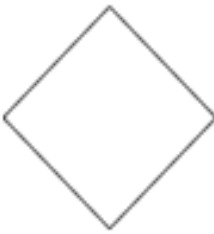






	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-10
			Versión	01
	Instructivo para discrepancia en la carga con faltante		Página	Página 6 de 8

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Gerente de operaciones	 <pre> graph TD 1([1]) --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[/4/] 4 --> 5[5] 5 --> 6((6)) 6 --> 7[7] 7 --> 8{8} 8 -- no --> 9[9] 8 -- si --> 10[10] 9 --> 12([12]) 10 --> 11[11] 11 --> 12 </pre>
2.	Verificar la información.		
3.	Inspeccionar los bultos.		
4.	Levantar un acta con los hallazgos.		
5.	Establecer constancia en el manifiesto.		
6.	Ingresar al sistema los datos verificados.		
7.	Presentar justificación por las faltantes existentes.		
8.	Se evalúa la justificación.		
9.	Se informa el rechazo de la justificación y procede trámite legal.		
10.	Se informa sobre la aceptación de la justificación.		
11.	Pago de multa.		
12.	Fin.		


Continuación de la figura 11.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-10
	Instructivo para discrepancia en la carga con faltante	Versión	01
		Página	Página 7 de 8

10. Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 11.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-10
			Versión	01
	Instructivo para discrepancia en la carga con faltante		Página	Página 8 de 8

11. Control de versiones

Control de Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable	Ingeniería y calidad	Gerente de calidad	Gerente general
Firma			
Descripción de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción	
01		Aprobación del instructivo para la discrepancia en la carga con faltante.	

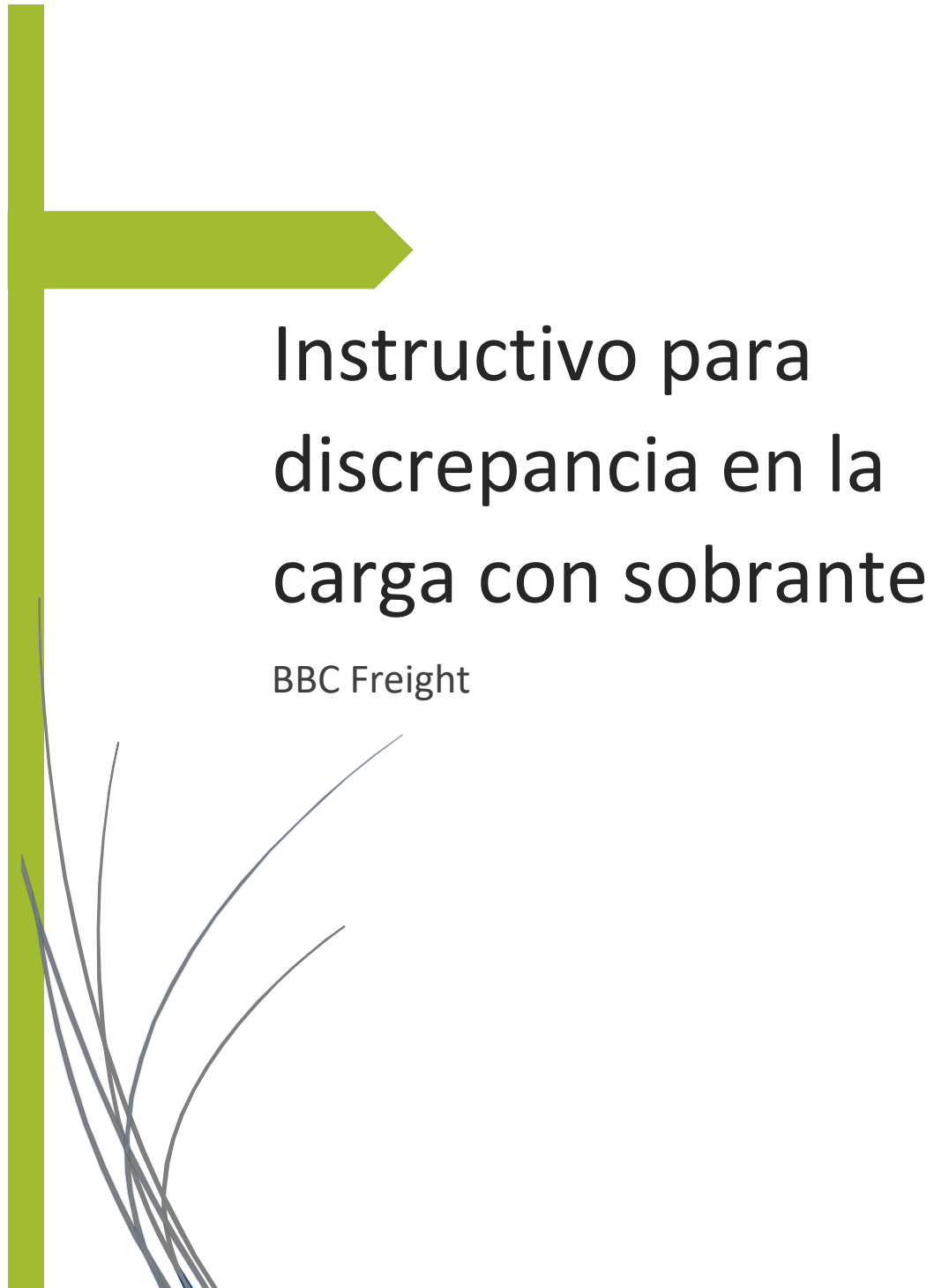
Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.4.4.2. Sobrantes


En algunas situaciones puede suceder que el número de mercancías descrito no coincida con el encontrado físicamente y que este resulte ser mayor, para tal situación se ha creado un instructivo específico y así poder solventar dicha situación.

A continuación, se muestra en la figura 12, el instructivo para discrepancia en la carga con sobrante.


Figura 12. **Instructivo para discrepancia en la carga con sobrante**



Continuación de la figura 12.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-11
	Instructivo para discrepancia en la carga con sobrantes		Versión	01
			Página	Página 1 de 8
<p>1. Objetivo</p> <p>Diseñar una serie de pasos para llevar a cabo la situación de la discrepancia de la carga cuando existan sobrantes de manera legal.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El siguiente instructivo es aplicable para el departamento de operaciones.</p> <p>3. Responsable</p> <p>3.1. Inicia con: Gerente de operaciones</p> <p>3.2. Termina con: Gerente de operaciones</p> <p>4. Frecuencia</p> <p>El instructivo se realizará cada vez que mediante una inspección exista discrepancia en la carga por motivo de sobrantes según las declaraciones.</p>				

Continuación de la figura 12.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-11
			Versión	01
	Instructivo para discrepancia en la carga con sobrante		Página	Página 2 de 8

5. Documentos relacionados

Código	Nombre de documento	Responsable de documento	Permanencia de documento
ninguno			

6. Definiciones

Declaración: son aseveraciones que se hacen públicamente.

Declaración aduanera: es el acto por el cual un importador o exportador según sea el caso determina los impuestos que deben pagar.

Discrepancia: se define así a un desacuerdo existente entre lo que se declara y lo que se encuentra mediante una inspección.


Exportador: es aquella persona que se dedica a enviar mercancías a un país extranjero.

Importador: es la persona que introduce mercancías de un país a otro país.


Manifiesto: es el documento que ampara de manera legal el transporte de las mercancías.

Sobrante: son artículos que están más de lo necesario.

Continuación de la figura 12.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-11
	Instructivo para discrepancia en la carga con sobrante	Versión	01
		Página	Página 3 de 8
<p>7. Etapas de discrepancia en la carga con sobrante</p> <p>A continuación, se describen las etapas para la discrepancia en la carga con sobrante:</p> <p>7.1. Declaración de los hallazgos</p> <p>7.1.1. Al momento de realizar la descarga de las mercancías se debe corroborar la información antes brindada.</p> <p>7.1.2. Se inspeccionan los bultos dentro del transporte y se procede a levantar un acta donde se escribirán todos los hallazgos encontrados en la inspección.</p> <p>7.1.3. Se deja una constancia en el manifiesto donde se declara los sobrantes encontrados mediante la inspección.</p> <p>7.1.4. Se ingresan al sistema los datos verificados físicamente mediante la inspección.</p> <p>7.1.5. Se debe presentar una justificación de manera escrita donde se redacte la razón por la que existe la diferencia de sobrantes con respecto a lo manifestado.</p> <p>7.1.6. Se presenta por escrito la justificación de sobrantes ante las autoridades aduaneras con un plazo no mayor a quince días, a partir del día siguiente de concluida la descarga de mercancías.</p>			

Continuación de la figura 12.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-11
		Versión	01
	Instructivo para discrepancia en la carga con sobrantes	Página	Página 4 de 8

7.2. Justificación de sobrantes de manera legal


7.2.1. Únicamente se reconocerá como una justificación válida ante la ley con la existencia de mercancías sobrantes en los siguientes casos:

- Las mercancías sobrantes fueron descargadas por error o hicieron falta en otro pedido.
- Existen errores en la información descrita en la documentación.

7.2.2. Recibida y aceptada la justificación de las mercancías sobrantes, las autoridades aduaneras deben brindar aprobación de la justificación de las cantidades recibidas, para los despachos aduaneros.

7.2.3. De no ser aceptada la justificación de las mercancías sobrantes, la administración aduanera emite una resolución en un tiempo máximo de tres días donde expondrá las razones por las que su justificación no fue aceptada.

Continuación de la figura 12.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-11
	Instructivo para discrepancia en la carga con sobrantes	Versión	01
		Página	Página 5 de 8

7.3. Falta de justificación de las mercancías sobrantes


7.3.1. De no justificar las mercancías sobrantes, las autoridades aduaneras procederán a subastar las mercancías confiscadas.

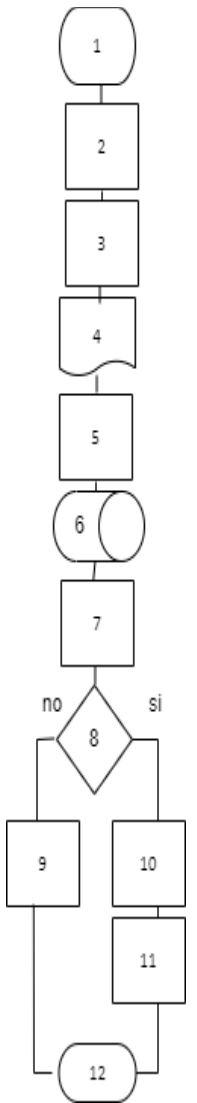
8. Tiempo de las actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO
Declaración de los hallazgos	1 día
Actividad de justificación de sobrantes de manera legal	1 día
Actividad de falta de justificación de las mercancías sobrantes	3 días
TIEMPO TOTAL	5 días


9. Flujograma para la discrepancia en la carga con sobrantes

Continuación de la figura 12.


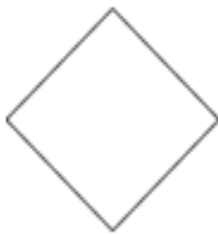




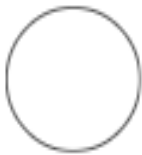
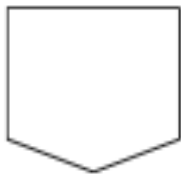
	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-11
			Versión	01
	Instructivo para discrepancia en la carga con sobrantes		Página	Página 6 de 8

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Gerente de operaciones	 <pre> graph TD 1([1]) --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[/4/] 4 --> 5[5] 5 --> 6((6)) 6 --> 7[7] 7 --> 8{8} 8 -- no --> 9[9] 8 -- si --> 10[10] 9 --> 12([12]) 10 --> 11[11] 11 --> 12 </pre>
2.	Verificar la información.		
3.	Inspeccionar los bultos.		
4.	Levantar un acta con los hallazgos.		
5.	Establecer constancia en el manifiesto.		
6.	Ingresar al sistema los datos verificados.		
7.	Presentar justificación por las sobrantes existentes.		
8.	Se evalúa la justificación.		
9.	No se acepta la justificación y se procede a trámite legal.		
10.	De ser aceptada la justificación se emite la información.		
11.	Pago de la multa.		
12.	Fin.		


Continuación de la figura 12.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-11
		Versión	01
	Instructivo para discrepancia en la carga con sobrantes	Página	Página 7 de 8

10. Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 12.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-11
			Versión	01
	Instructivo para discrepancia en la carga con sobrantes		Página	Página 8 de 8

11. Control de versiones

Control de Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable	Ingeniería y calidad	Gerente de calidad	Gerente general
Firma			
Descripción de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción	
01		Aprobación del instructivo para la discrepancia en la carga con sobrantes.	

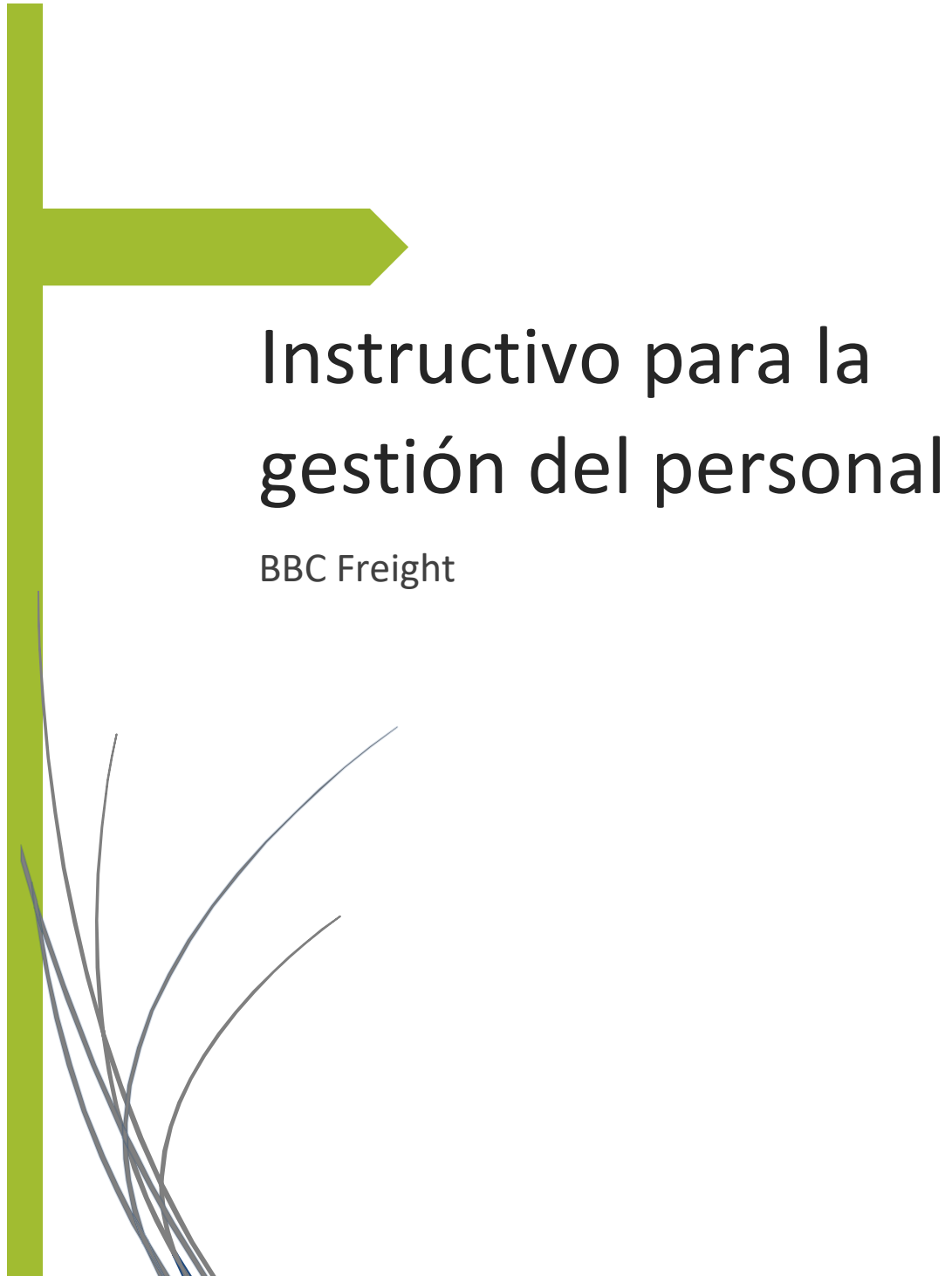
Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.4.5. Gestión de personal


El manejo del personal es una gestión importante dentro de la empresa, en especial cuando se implementan normas, las cuales exigen una selección minuciosa de su personal para garantizar seguridad en todas las actividades y así poder brindarles confianza a los clientes.

A continuación, se muestra en la figura 13, el instructivo para la gestión de personal.

Figura 13. **Instructivo para la gestión del personal**



Continuación de la figura 13.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-12
		Versión	01
	Instructivo para la gestión del personal	Página	Página 1 de 11

1. Objetivo

Diseñar una serie de pasos a seguir para la contratación del personal idóneo para llevar a cabo las tareas de la empresa.

2. Alcance

El instructivo es aplicable al departamento de recursos humanos de la empresa BBC Freight.

3. Responsable


3.1. Inicia con: Gerente de recursos humanos

3.2. Termina con: Gerente de recursos humanos

4. Frecuencia

El instructivo para la gestión del personal se aplica cada vez que se necesite contratar personal para las gestiones de la empresa.

Continuación de la figura 13.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-12
		Versión	01
	Instructivo para la gestión del personal	Página	Página 2 de 11


5. Documentos relacionados

Código	Nombre de documento	Responsable de documento	Permanencia de documento
ninguno			

6. Definiciones

Recursos humanos: se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.

Continuación de la figura 13.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-12
		Versión	01
	Instructivo para la gestión del personal	Página	Página 3 de 11

7. Instructivo para la gestión del personal

A continuación, se describen las etapas para la gestión del personal:

7.1. Contratación de personal


7.1.1. Cuando existe la necesidad dentro de la empresa BBC FREIGHT de realizar la propuesta de implementación de personal ante el gerente de operaciones, quien analiza la propuesta y toma la decisión.

7.1.2. De ser aceptada la propuesta se procede a publicar la vacante.

7.1.3. Al recibir la cantidad adecuada de hojas de vida, se analiza detalladamente cada uno de ellos y pasan a la segunda fase únicamente aquellos que cumplan con los requisitos obligatorios que exija la empresa, referencias laborales, personales y tengan limpios los antecedentes penales.

7.1.4. Se procede a entrevistar a los candidatos que fueron seleccionados para la segunda fase y se seleccionan para la tercera fase aquellos que sí posean las habilidades psicológicas necesarias, además de tener toda la papelería en orden.

Continuación de la figura 13.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-12
		Versión	01
	Instructivo para la gestión del personal	Página	Página 4 de 11

7.1.5. La persona que realizó la propuesta de la implementación de personal realiza una prueba de habilidades para medir el conocimiento que la persona tenga y la habilidad con la que llevaría a cabo las tareas requeridas por la empresa.

7.1.6. Al personal que ocupe cargos críticos se le debe realizar pruebas para detectar el consumo de alcohol y drogas ilícitas.

7.1.7. Se toma la decisión y se procede a la contratación de la persona seleccionada

7.1.8. Crear un archivo fotográfico actualizado del personal e incluir un registro de huellas dactilares y firma.


7.2. Mantenimiento del personal

7.2.1. Se debe actualizar los datos del personal al menos una vez al año.

7.2.2. Además, debe de verificar los antecedentes del personal que ocupa cargos críticos, mínimo una vez al año.

7.2.3. Y también debe aplicar pruebas para detectar el consumo de alcohol y drogas ilícitas en forma aleatoria, mínimo cada año o cuando se presenten sospechas.

Continuación de la figura 13.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-12
		Versión	01
	Instructivo para la gestión del personal	Página	Página 5 de 11

7.2.4. Debe mantener un programa de prevención de adicciones donde los empleados deben participar.

7.2.5. También debe de mantener un programa de prevención del riesgo de corrupción y soborno donde los empleados deben participar.

7.2.6. La empresa debe realizar una visita domiciliaria al personal que ocupa cargos críticos, basado en la gestión de riesgos y las regulaciones locales, máximo cada año.

7.3. Terminación de personal


7.3.1. Se procede a solicitar al empleado la devolución de su dispositivo de acceso para ingresar a las instalaciones de la empresa.

7.3.2. Luego procede a solicitar la devolución de los aparatos electrónicos que se le entregaron para que pudiera ejercer su puesto.

7.3.3. Le realizará entrega de un finiquito.

7.3.4. Y les informará a los compañeros de trabajo sobre la culminación laboral del empleado.


Continuación de la figura 13.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-12
		Versión	01
	Instructivo para la gestión del personal	Página	Página 6 de 11






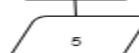






8. Tiempo de las actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO
Contratación de personal	6 hora
Mantenimiento de personal	1 hora
Terminación de la vinculación laboral	1 hora
Terminación de personal	1 hora
TIEMPO TOTAL	10 horas


Continuación de la figura 13.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-12
		Versión	01
	Instructivo para la gestión del personal	Página	Página 7 de 11

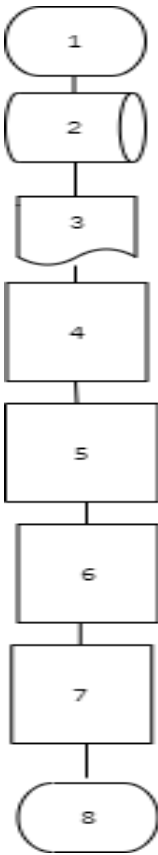
9. Flujograma para la contratación de personal

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Gerente de recursos humanos	
2.	Presentar propuesta.		
3.	Analizar la propuesta.		
4.	Se publica la vacante.		
5.	Recibir las hojas de vida.		
6.	Analizar las hojas de vida.		
7.	Entrevistar a los candidatos.		
8.	Realizar prueba de habilidades.		
9.	Realizar prueba de alcohol.		
10.	Contratar a la persona seleccionada.		
11.	Crear archivo de la persona contratada.		
12.	Fin.		


Continuación de la figura 13.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-12
		Versión	01
	Instructivo para la gestión del personal	Página	Página 8 de 11

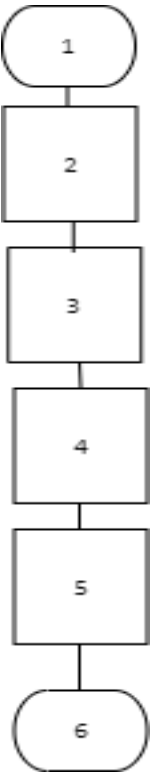
Flujograma para el mantenimiento del personal

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Gerente de recursos humanos	
2.	Actualizar los datos del personal.		
3.	Verificar antecedentes.		
4.	Realizar pruebas de alcohol y drogas ilícitas.		
5.	Fomentar a los empleados a participar en el programa de prevención de adicciones.		
6.	Fomentar a los empleados a participar en el programa de riesgo y soborno.		
7.	Realizar visita domiciliar.		
8.	Fin		


Continuación de la figura 13.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-12
		Versión	01
	Instructivo para la gestión del personal	Página	Página 9 de 11


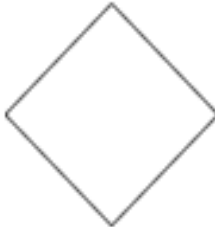




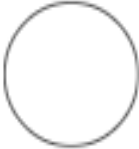

Flujograma para la terminación del personal

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Gerente de recursos humanos	
2.	Solicitar devolución de acceso a los dispositivos.		
3.	Solicitar devolución de dispositivos electrónicos.		
4.	Realizar entrega de finiquito		
5.	Informar a los compañeros de trabajo sobre la culminación del colaborador.		
6.	Fin		


Continuación de la figura 13.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-12
			Versión	01
	Instructivo para la gestión del personal		Página	Página 10 de 11

10. Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 13.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-12
			Versión	01
	Instructivo para la gestión del personal		Página	Página 11 de 11

11. Control de versiones

Control de Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable	Ingeniería y calidad	Gerente de calidad	Gerente general
Firma			
Descripción de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción	
01		Aprobación del instructivo para la gestión del personal.	

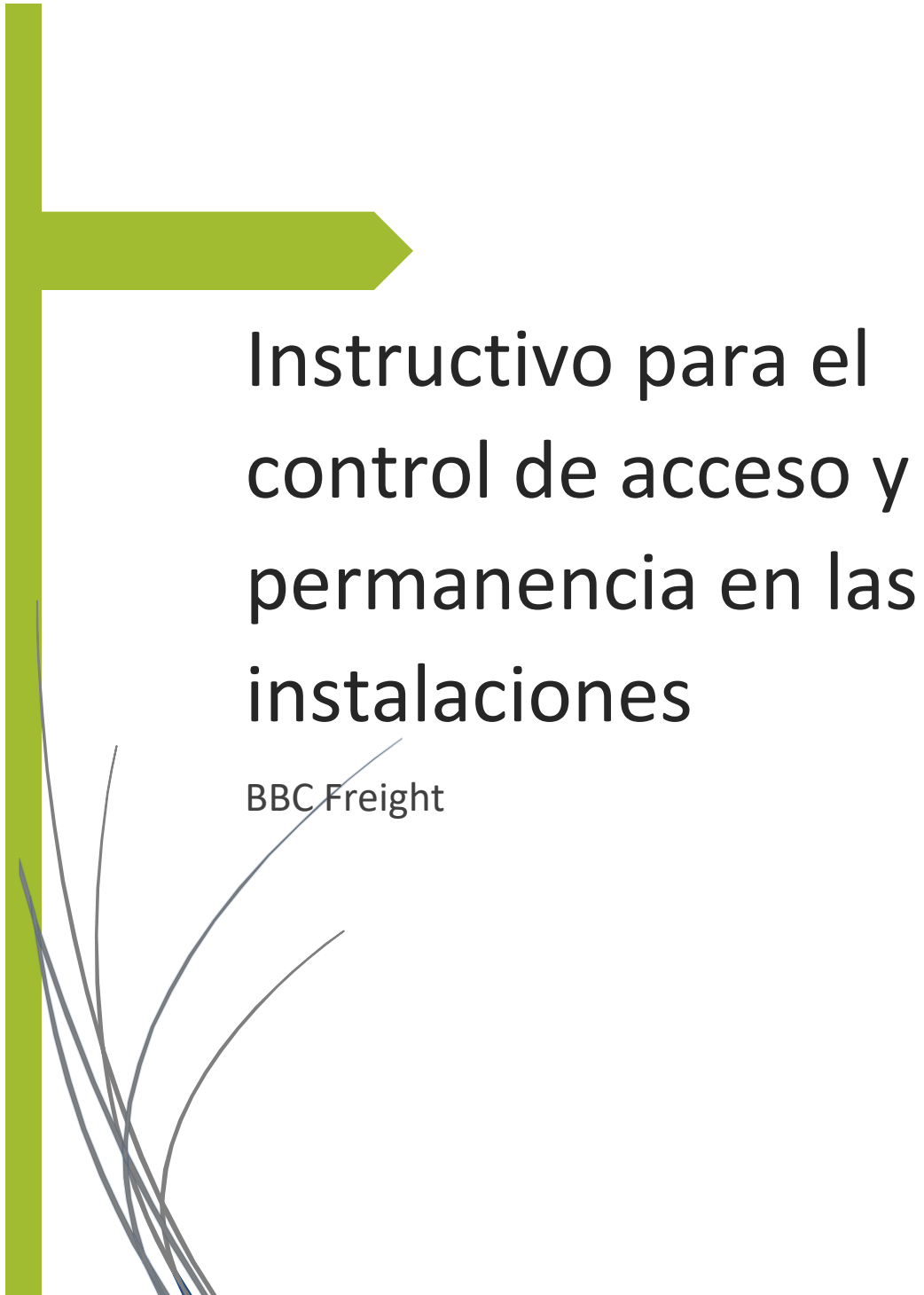
Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.4.6. Control de acceso y permanencia en las instalaciones


El estándar 5.0.2 exige documentación para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para clientes, a fin de evitar situaciones negativas en las que se vean involucrados o afectados.

A continuación, se muestra en la figura 14, el instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones.


Figura 14. **Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones**




Continuación de la figura 14.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-13
			Versión	01
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones		Página	Página 1 de 8
1. Objetivo				
Diseñar una serie de pasos para tener un mejor control de acceso y permanencia de las instalaciones.				
2. Alcance				
El instructivo es aplicable al área de recepción de la empresa BBC Freight.				
3. Responsable				
3.1. Inicia con: secretaria				
3.2. Termina con: secretaria				
4. Frecuencia				
Los pasos del instructivo se realizarán cada vez que sea necesario.				


Continuación de la figura 14.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-13								
			Versión	01								
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones		Página	Página 2 de 8								
5. Documentos relacionados												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Código</th> <th>Nombre de documento</th> <th>Responsable de documento</th> <th>Permanencia de documento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BBC-FI-CL-10</td> <td>Formato de control e ingreso de visitantes y contratistas</td> <td>Secretaria</td> <td>Permanente</td> </tr> </tbody> </table>					Código	Nombre de documento	Responsable de documento	Permanencia de documento	BBC-FI-CL-10	Formato de control e ingreso de visitantes y contratistas	Secretaria	Permanente
Código	Nombre de documento	Responsable de documento	Permanencia de documento									
BBC-FI-CL-10	Formato de control e ingreso de visitantes y contratistas	Secretaria	Permanente									
6. Definiciones												
<p>Contratistas: personas que por contrato ejecuta una obra material o está encargada de un servicio para el gobierno, una corporación o un particular.</p> <p>Infraestructura: conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.</p> <p>Visitantes: son personas que viajan a un destino principal distinto de su entorno habitual.</p>												

Continuación de la figura 14.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-13
			Versión	01
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones		Página	Página 3 de 8
<p>7. Instructivo de permanencia en las instalaciones</p> <p>A continuación, se describen las etapas para el control de acceso y permanencia en las instalaciones:</p> <p>7.1. Control de acceso y permanencia en las instalaciones para visitantes</p> <p>7.1.1. Todo visitante que desee ingresar a las instalaciones de la empresa deberá reportarse principalmente con la secretaría de la empresa.</p> <p>7.1.2. La secretaria deberá anunciar por vía telefónica al encargado que el visitante que se encuentra en la recepción lo solicita y el encargado deberá trasladarse a la recepción para identificarlo y así mismo para autorizar su ingreso.</p> <p>7.1.3. La secretaria deberá registrar en el libro de control de visitantes el nombre completo del visitante, la hora de entrada, la oficina a la cual se dirige y la persona que solicitó visitar.</p> <p>7.1.4. A todos los visitantes se les da la indicación de permanecer únicamente en el lugar en el que se le fue autorizado el traslado.</p> <p>7.1.5. Al momento de salir, la secretaría deberá registrar la hora de salida en el libro de control de visitantes y estar acompañado de la persona que lo atendió.</p> <p>.</p>				

Continuación de la figura 14.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-13
		Versión	01
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones	Página	Página 4 de 8

7.2. Verificación de paquetes

7.2.1. Toda persona que desee realizar la entrega de algún paquete, debe primero ser inspeccionado.


7.2.2. Se ratifica que no existan anomalías en el paquete y en caso lleguen a existir se procede a informar a las autoridades competentes para que estas tomen las medidas necesarias.

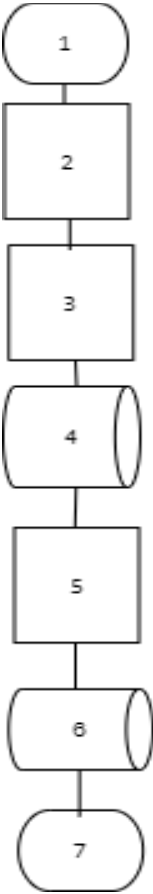
8. Tiempo de las actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO
Control de acceso y permanencia en las instalaciones	15 min
Verificación de paquetes	15 min
TIEMPO TOTAL	30 min


9. Flujograma para el control de acceso y permanencia en las instalaciones

Continuación de la figura 14.


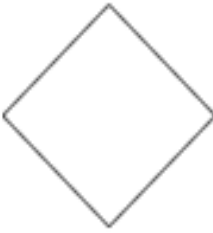




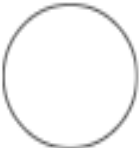
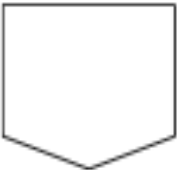
	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-13
		Versión	01
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones	Página	Página 5 de 8

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Secretaria	
2.	Recibir al visitante.		
3.	Anunciar vía telefónica al encargado sobre el visitante.		
4.	Registrar los datos del visitante.		
5.	Brindar indicaciones al visitante.		
6.	Registrar la hora de finalizada la visita.		
7.	Fin		


Continuación de la figura 14.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-13
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones	Versión	01
		Página	Página 6 de 8


10. Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 14.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-13
			Versión	01
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones		Página	Página 7 de 8
<p>BBC FREIGHT</p> <p>HOJA DE CONTROL DE VISITAS, MENSAJEROS Y OTROS</p> <p>Fecha: _____ Nombre de la recepcionista: _____</p> <p>Nombre del visitante: _____</p> <p>Número de registro de identificación: _____</p> <p>Procedencia: _____</p> <p>Oficina o persona a quien visita: _____</p> <p>Hora de entrada: _____</p> <p>Hora de salida: _____</p> <p>Actividad: _____</p> <p>Observación: _____</p>				

Continuación de la figura 14.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-13
		Versión	01
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones	Página	Página 8 de 8

11. Control de versiones

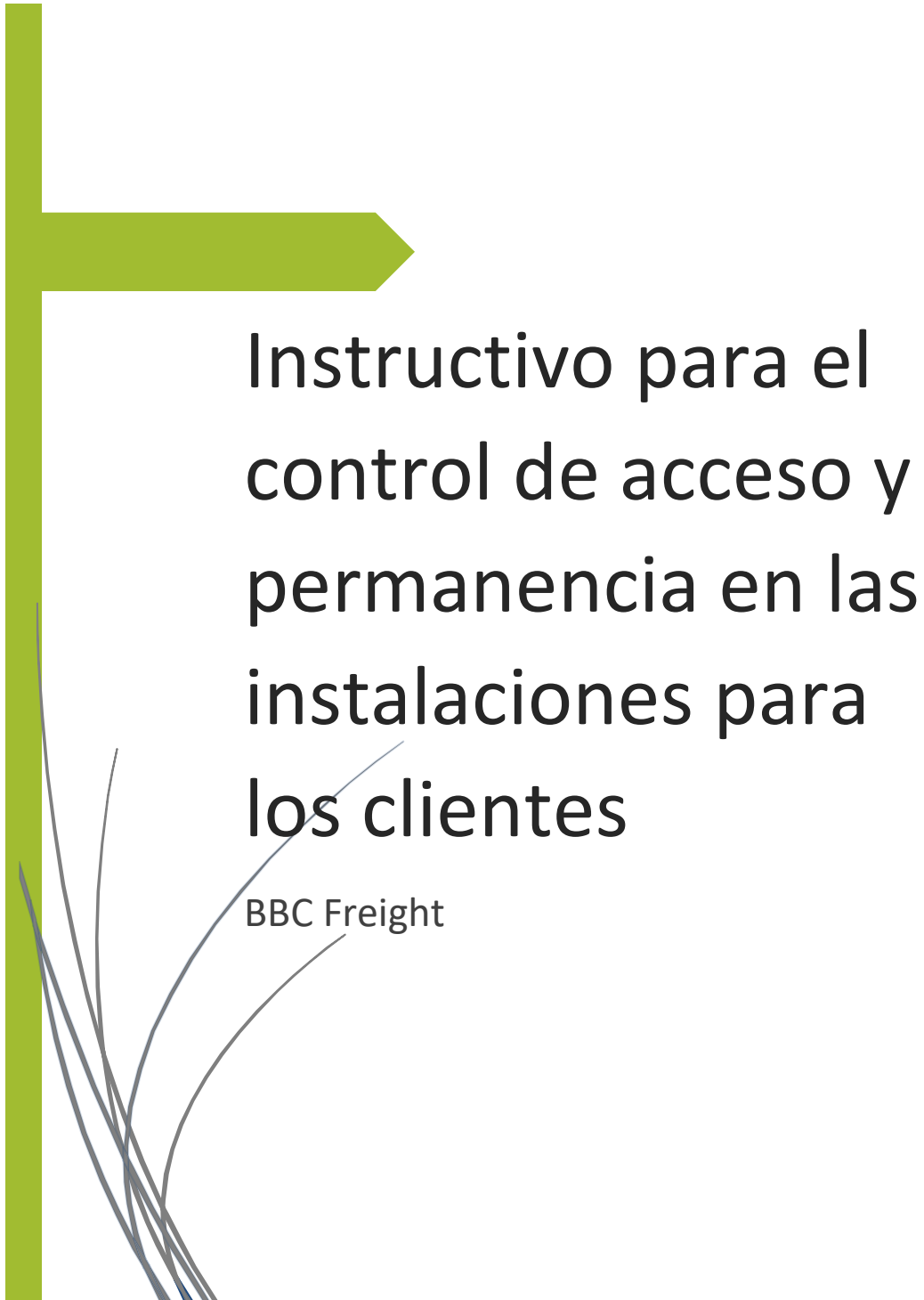
Control de Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable	Ingeniería y calidad	Gerente de calidad	Gerente general
Firma			
Descripción de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción	
01		Aprobación del instructivo para control de acceso y permanencia en las instalaciones.	

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.


2.4.6.1. Clientes

El estándar 5.0.2 exige documentación para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para clientes, a fin de evitar situaciones negativas en las que se vean involucrados o afectados. A continuación, se muestra en la figura 15, el instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los clientes.


Figura 15. **Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los clientes**



Continuación de la figura 15.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-14
		Versión	01
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los clientes	Página	Página 1 de 8
<p>1. Objetivo</p> <p>Diseñar el instructivo para tener control de acceso, permanencia e inspección de las instalaciones enfocado a la atención de los clientes.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El instructivo es aplicable al área de recepción de la empresa BBC Freight.</p> <p>3. Responsable</p> <p>3.1. Inicia con: secretaria</p> <p>3.2. Termina con: secretaria</p> <p>4. Frecuencia</p> <p>Los pasos del instructivo se realizarán cada vez que sea necesario.</p>			

Continuación de la figura 15.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-14
		Versión	01
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los clientes	Página	Página 2 de 8

5. Documentos relacionados

Código	Nombre de documento	Responsable de documento	Permanencia de documento
BBC-FI-CL-10	Formato de control e ingreso de visitantes y contratistas	Secretaria	Permanente

6. Definiciones

Acceso: acción de permitir una entrada.


Control: conjunto de mecanismos que regulan cierta cosa o acción.

Clientes: son las personas que requieren los servicios de una empresa.

Instalación: conjunto de cosas instaladas en cierto lugar.

Permanecer: estar en determinado lugar durante un tiempo establecido.

Continuación de la figura 15.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-14
		Versión	01
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los clientes	Página	Página 3 de 8

7. Instructivo de permanencia en las instalaciones

A continuación, se describen las etapas para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los clientes:

7.1. Control de acceso y permanencia en las instalaciones para clientes

7.1.1. Todo cliente que desee ingresar a las instalaciones de la empresa deberá reportarse principalmente con la secretaria de la empresa.


7.1.2. La secretaria deberá anunciar por vía telefónica al gerente de operaciones que el cliente que se encuentra en la recepción lo solicita y ésta deberá trasladarse a la recepción para identificarlo y así mismo para autorizar su ingreso.

7.1.3. La secretaria deberá registrar en el libro de control de visita de clientes el nombre completo del cliente, la hora de entrada, la oficina a la cual se dirige y la persona que solicitó.

7.1.4. A todos los clientes que visiten la empresa se les da la indicación de permanecer únicamente en el lugar en el que se le fue autorizado el traslado.

7.1.5. Al momento de salir, la secretaria deberá registrar la hora de salida en el libro de control de visita de clientes y estar acompañado de la persona que lo atendió.

Continuación de la figura 15.


	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-14
		Versión	01
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los clientes	Página	Página 4 de 8

8. Tiempo de las actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO
Control de acceso y permanencia en las instalaciones	15 min
TIEMPO TOTAL	15 min


9. Flujograma para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los clientes

Continuación de la figura 15.








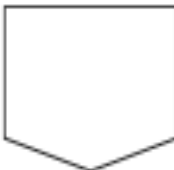
	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-14
			Versión	01
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los clientes		Página	Página 5 de 8

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Secretaría	<pre> graph TD 1([1]) --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[(4)] 4 --> 5[5] 5 --> 6[(6)] 6 --> 7([7]) </pre>
2.	Recibir al cliente.		
3.	Anunciar vía telefónica al encargado sobre la visita del cliente.		
4.	Registrar los datos del cliente.		
5.	Brindar indicaciones al cliente.		
6.	Registrar la hora de finalizada la visita del cliente.		
7.	Fin		


Continuación de la figura 15.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-14
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los clientes	Versión	01
		Página	Página 6 de 8

10. Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 15.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-14
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los clientes	Versión	01
		Página	Página 7 de 8

BBC FREIGHT

HOJA DE CONTROL DE VISITAS, MENSAJEROS Y OTROS

Fecha: _____ Nombre de la recepcionista: _____

Nombre del cliente: _____

Número de registro de identificación: _____

Procedencia: _____

Oficina o persona a quien visita: _____


Hora de entrada: _____

Hora de salida: _____

Actividad: _____

Observación: _____

Continuación de la figura 15.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-14
			Versión	01
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los clientes		Página	Página 8 de 8

11. Control de versiones

Control de Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable	Ingeniería y calidad	Gerente de calidad	Gerente general
Firma			
Descripción de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción	
01		Aprobación del instructivo para control de acceso y permanencia en las instalaciones para los clientes.	

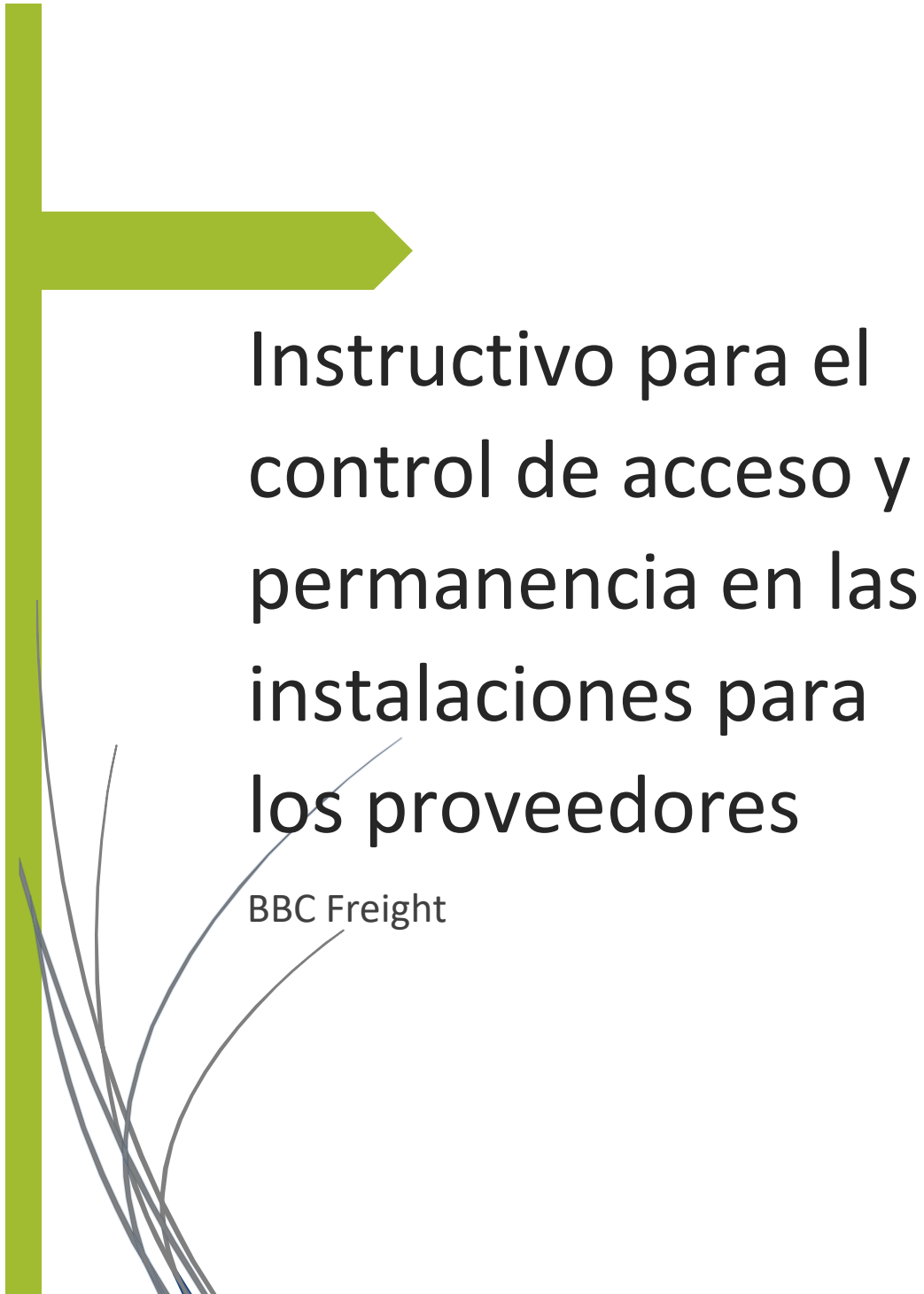
Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.4.6.2. Proveedores


El estándar 5.0.2 exige la existencia de documentación para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los proveedores, con la finalidad de prevenir situaciones que afecten a los mismos o a los colaboradores de la empresa.

A continuación, se muestra en la figura 16, el instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los proveedores.


Figura 16. **Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los proveedores**



Continuación de la figura 16.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-15
		Versión	01
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los proveedores	Página	Página 1 de 8
<p>1. Objetivo</p> <p>Diseñar una serie de pasos para tener un control de acceso, permanencia e inspección de las instalaciones enfocado a la atención para los proveedores.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El instructivo es aplicable al área de recepción de la empresa.</p> <p>3. Responsable</p> <p>3.1. Inicia con: secretaria</p> <p>3.2. Termina con: secretaria</p> <p>4. Frecuencia</p> <p>Los pasos del instructivo se realizarán cada vez que sea necesario.</p>			

Continuación de la figura 16.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-15
		Versión	01
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los proveedores	Página	Página 2 de 8

5. Documentos relacionados

Código	Nombre de documento	Responsable de documento	Permanencia de documento
BBC-FP-CL-10	Formato de control e ingreso de visitantes y contratistas	Secretaria	Permanente

6. Definiciones

Acceso: acción de permitir una entrada.

Control: conjunto de mecanismos que regulan cierta cosa o acción.


Clientes: son las personas que requieren los servicios de una empresa.

Instalación: conjunto de cosas instaladas en cierto lugar.


Permanecer: estar en determinado lugar durante un tiempo establecido.

Proveedores: persona que abastece a otra persona.

Continuación de la figura 16.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-15
		Versión	01
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los proveedores	Página	Página 3 de 8
<p>7. Instructivo de permanencia en las instalaciones</p> <p>A continuación, se describen las etapas para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los proveedores:</p> <p>7.1. Control de acceso y permanencia en las instalaciones para proveedores</p> <p>7.1.1. Todo proveedor que desee ingresar a las instalaciones de la empresa deberá reportarse principalmente con la secretaria de la empresa.</p> <p>7.1.2. La secretaria deberá anunciar por vía telefónica al gerente de operaciones que el proveedor que se encuentra en la recepción lo solicita y ésta deberá trasladarse a la recepción para identificarlo y así mismo para autorizar su ingreso.</p> <p>7.1.3. La secretaria deberá registrar en el libro de control de visita de los proveedores el nombre completo del cliente, la hora de entrada, la oficina a la cual se dirige y la persona que solicitó.</p> <p>7.1.4. A todos los proveedores que visiten la empresa se les da la indicación de permanecer únicamente en el lugar en el que se le fue autorizado el traslado.</p> <p>7.1.5. Al momento de salir, la secretaria deberá registrar la hora de salida en el libro de control de visita de los proveedores y estar acompañado de la persona que lo atendió.</p>			

Continuación de la figura 16.


	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-15
		Versión	01
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los proveedores	Página	Página 4 de 8

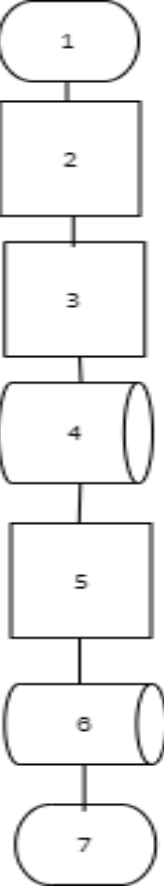
8. Tiempo de las actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO
Control de acceso y permanencia en las instalaciones	15 min
TIEMPO TOTAL	15 min


9. Flujograma para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los proveedores

Continuación de la figura 16.


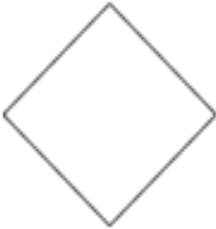





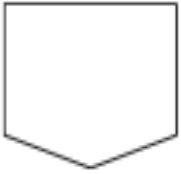
	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-15
			Versión	01
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los proveedores		Página	Página 5 de 8

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Secretaría	
2.	Recibir al proveedor.		
3.	Anunciar vía telefónica al encargado sobre la visita del proveedor.		
4.	Registrar los datos del proveedor.		
5.	Brindar indicaciones al proveedor.		
6.	Registrar la hora de finalizada la visita del proveedor.		
7.	Fin		


Continuación de la figura 16.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-15
		Versión	01
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los proveedores	Página	Página 6 de 8

10. Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 16.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-15
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los proveedores	Versión	01
		Página	Página 7 de 8

BBC FREIGHT

HOJA DE CONTROL DE VISITAS, MENSAJEROS Y OTROS

Fecha: _____ Nombre de la recepcionista: _____

Nombre del proveedor: _____

Número de registro de identificación: _____

Procedencia: _____

Oficina o persona a quien visita: _____


Hora de entrada: _____

Hora de salida: _____

Actividad: _____

Observación: _____

Continuación de la figura 16.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-15
			Versión	01
	Instructivo para el control de acceso y permanencia en las instalaciones para los proveedores		Página	Página 8 de 8
11. Control de versiones				
Control de Versión				
	Elaboró	Revisó	Aprobó	
Responsable	Ingeniería y calidad	Gerente de calidad	Gerente general	
Firma				
Descripción de Cambios				
Versión	Fecha	Descripción		
01		Aprobación del instructivo para control de acceso y permanencia en las instalaciones para los proveedores.		

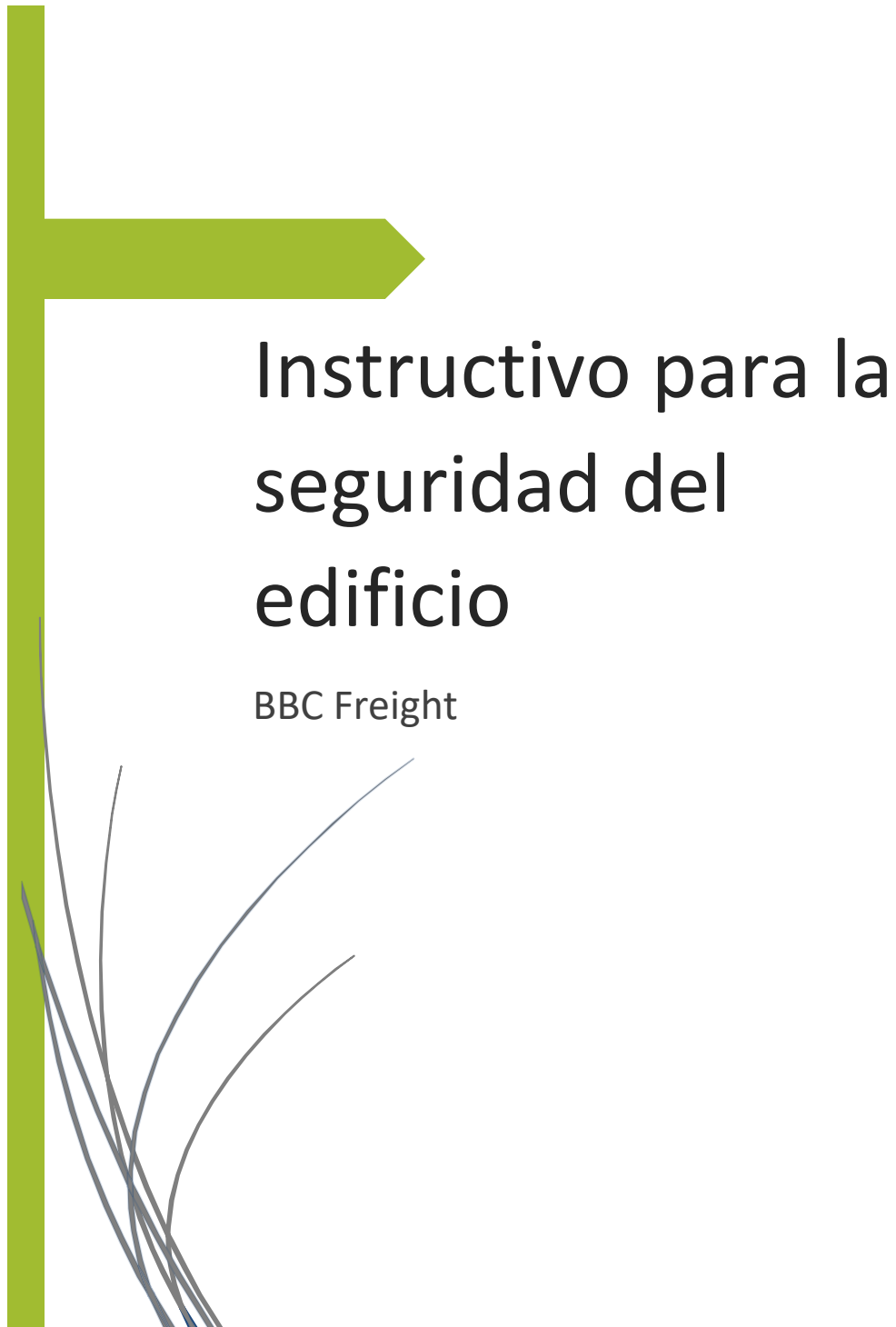
Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.4.7. Seguridad del edificio


Para brindarle seguridad a todos los colaboradores de la empresa se ha establecido un instructivo donde se indica la seguridad que tiene la empresa, el cual debe ser transmitido a todos los colaboradores para que estén informados ante cualquier situación establecida.

A continuación, se muestra en la figura 17, el instructivo para la seguridad del edificio.


Figura 17. **Instructivo para la seguridad del edificio**



Continuación de la figura 17.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-16
			Versión	01
	Instructivo para la seguridad en el edificio		Página	Página 1 de 7
1. Objetivo				
Establecer una serie de pasos para garantizar el resguardo de los clientes y proveedores que visiten las instalaciones de la empresa.				
2. Alcance				
El instructivo es aplicable dentro de las instalaciones de la empresa BBC Freight.				
3. Responsable				
3.1. Inicia con: secretaria				
3.2. Termina con: secretaria				
4. Frecuencia				
Los pasos del instructivo se realizarán cada vez que sea necesario.				

Continuación de la figura 17.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-16
		Versión	01
	Instructivo para la seguridad en el edificio	Página	Página 2 de 7

5. Documentos relacionados

Código	Nombre de documento	Responsable de documento	Permanencia de documento
BBC-FI-CL-10	Formato de control e ingreso de visitantes y contratistas	Secretaria	Permanente


6. Definiciones

Instalaciones: conjunto de lugares.

Permanecer: estar en determinado lugar durante un tiempo establecido.

Proveedores: persona que abastece a otra persona.

Continuación de la figura 17.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-16
		Versión	01
	Instructivo para la seguridad en el edificio	Página	Página 3 de 7

7. Instructivo para la seguridad en el edificio

A continuación, se describen las etapas para la seguridad en el edificio:

7.1. Seguridad dentro de las instalaciones

7.1.1. Para garantizar la seguridad de los clientes, proveedores y trabajadores se debe registrar el ingreso y salida de cada persona.


7.1.2. Cada persona ajena a la empresa debe dejar DPI o licencia de conducir con la secretaria, quien le entregará un número para poder exigir a la salida su documentación.

7.1.3. Cada visita no debe de exceder de dos horas, independientemente del caso.

7.1.4. Cada visitante es inspeccionado por un detector de metales al ingresar al edificio INSIGNE.

7.1.5. Los visitantes son grabados en todo momento por cámaras de video vigilancia.


Continuación de la figura 17.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-16
		Versión	01
	Instructivo para la seguridad en el edificio	Página	Página 4 de 7

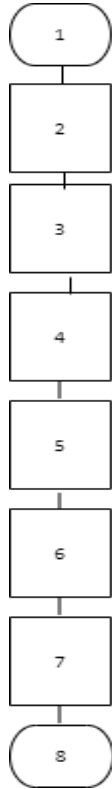
8. Tiempo de las actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO
Seguridad dentro de las instalaciones	15 min
TOTAL	15 min


Continuación de la figura 17.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-16
		Versión	01
	Instructivo para la seguridad en el edificio	Página	Página 5 de 7


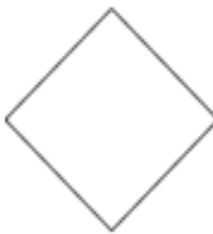




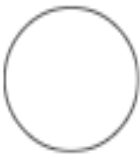
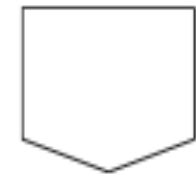
9. Flujograma para la seguridad en el edificio

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Secretaria	
2.	Registrar el ingreso y salida de los visitantes.		
3.	Recibir DPI del visitante.		
4.	Entregar un número.		
5.	Se inicia a contabilizar el tiempo.		
6.	Inspeccionar al visitante con un detector de metales.		
7.	Los visitantes serán grabados en todo momento.		
8.	Fin		


Continuación de la figura 17.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-16
	Instructivo para la seguridad en el edificio	Versión	01
		Página	Página 6 de 7

10. Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 17.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-16
			Versión	01
	Instructivo para la seguridad en el edificio		Página	Página 7 de 7

11. Control de versiones

Control de Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable	Ingeniería y calidad	Gerente de calidad	Gerente general
Firma			
Descripción de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción	
01		Aprobación del instructivo para la seguridad en el edificio.	

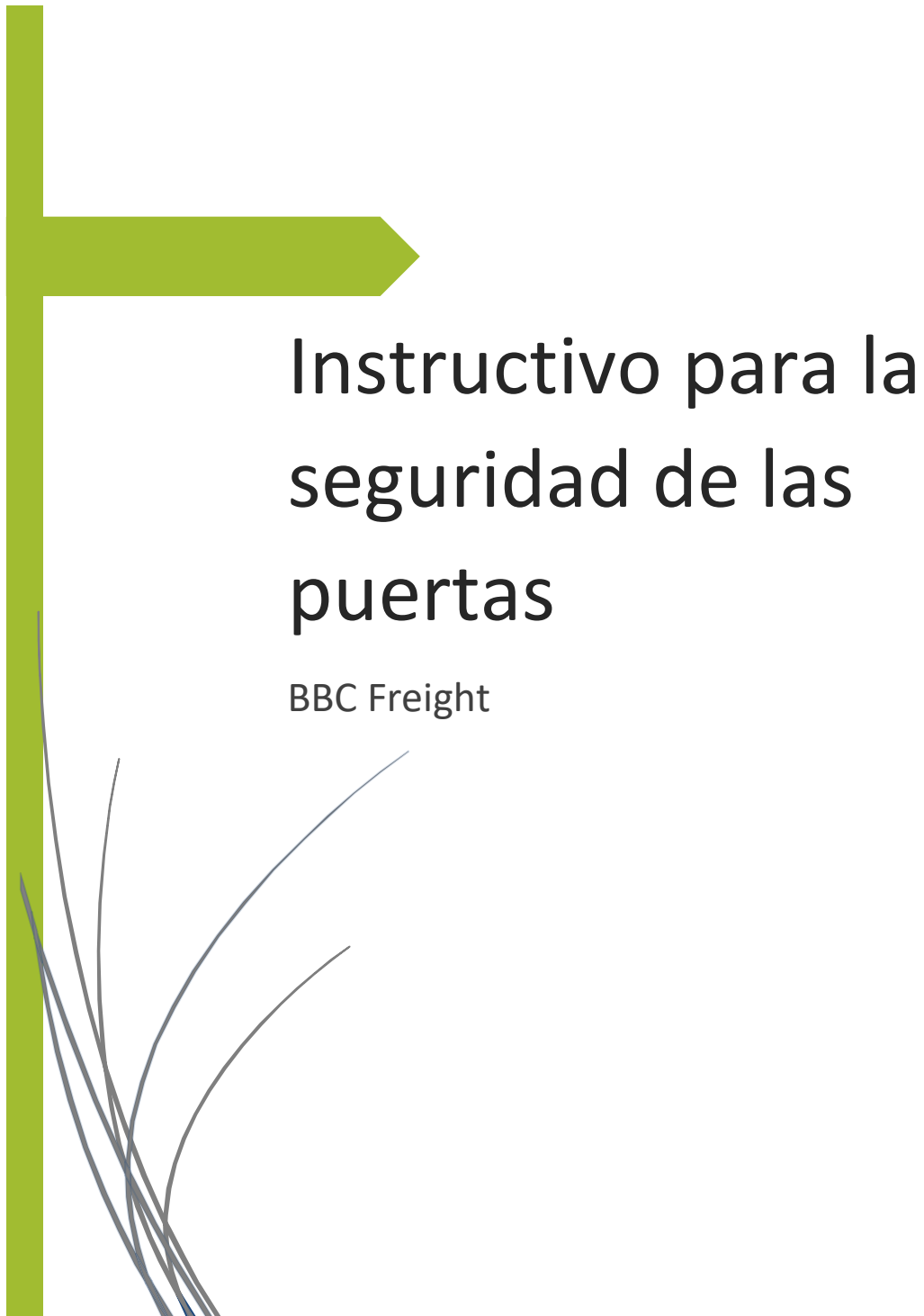
Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.4.7.1. Seguridad de las puertas


Se ha establecido un control específico para la seguridad de las puertas, el cual debe ser un tema conocido por todos los miembros del personal sin excepción para casos de emergencia donde todo el personal pueda actuar.

A continuación, se muestra en la figura 18, el instructivo para la seguridad de las puertas.


Figura 18. **Instructivo para la seguridad de las puertas**



Continuación de la figura 18.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-17
	Instructivo para la seguridad de las puertas	Versión	01
	Página	Página 1 de 7	
<p>1. Objetivo</p> <p>Diseñar una serie de pasos para garantizar el resguardo del recurso humano y de los bienes de la empresa, mediante el correcto manejo de medidas en la utilización de las puertas.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El instructivo es aplicable para todos los departamentos de la empresa BBC Freight.</p> <p>3. Responsable</p> <p>3.1. Inicia con: Colaboradores</p> <p>3.2. Termina con: Colaboradores</p> <p>4. Frecuencia</p> <p>Los pasos del instructivo se realizarán cada vez que sea necesario.</p>			

Continuación de la figura 18.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-17
			Versión	01
	Instructivo para la seguridad de las puertas		Página	Página 2 de 7

5. Documentos relacionados


Código	Nombre de documento	Responsable de documento	Permanencia de documento
ninguno			

6. Definiciones

Permanecer: estar en determinado lugar durante un tiempo establecido.

Proveedores: persona que abastece a otra persona.

Continuación de la figura 18.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-17
	Instructivo para la seguridad de las puertas	Versión	01
		Página	Página 3 de 7

7. Instructivo para la seguridad de las puertas

A continuación, se describen las etapas para la seguridad de las puertas:


7.1. Seguridad de las puertas

7.1.1. Para garantizar la máxima seguridad a todas las personas que se encuentren dentro de la empresa, todas las oficinas que se encuentran en el interior de las instalaciones de la empresa son de vidrio transparente con la finalidad de que todas las actividades realizadas sean vigiladas por las cámaras de seguridad.

7.1.2. Todas las puertas que se encuentran en el interior de la empresa cuentan con seguridad para que cada empleado en caso de emergencia pueda resguardarse.

7.1.3. Las puertas de cada oficina de la empresa son cerradas por cada responsable.


Continuación de la figura 18.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-17
		Versión	01
	Instructivo para la seguridad de las puertas	Página	Página 4 de 7

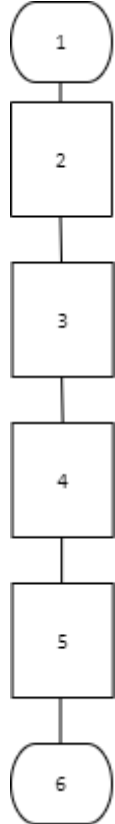
8. Tiempo de las actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO
Seguridad de las puertas	5 min
TOTAL	5 min


Continuación de la figura 18.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-17
	Instructivo para la seguridad de las puertas	Versión	01
		Página	Página 5 de 7


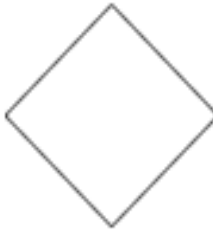




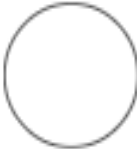
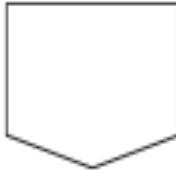
9. Diagrama para la seguridad de las puertas:

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Todos los colaboradores	
2.	Cerrar la puerta.		
3.	Colocar el seguro a la puerta.		
4.	Verificar que este colocado de manera correcta el seguro.		
5.	Cerrar la puerta central.		
6.	Fin		


Continuación de la figura 18.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-17
			Versión	01
	Instructivo para la seguridad de las puertas		Página	Página 6 de 7

10. Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 18

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-17
		Versión	01
	Instructivo para la seguridad de las puertas	Página	Página 7 de 7

11. Control de versiones

Control de Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable	Ingeniería y calidad	Gerente de calidad	Gerente general
Firma			
Descripción de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción	
01		Aprobación de instructivo para la seguridad de las puertas.	

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.4.7.2. Control de cerradura


Los empleados deben estar informados sobre el correcto manejo de las cerraduras de la empresa.

A continuación, se muestra en la figura 19, el instructivo para la seguridad del control de cerradura.


Figura 19. **Instructivo para la seguridad del control de cerraduras**



Continuación de la figura 19.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-18
	Instructivo para la seguridad del control de cerraduras	Versión	01
		Página	Página 1 de 7
1. Objetivo Diseñar una serie de pasos para garantizar el resguardo de la información y bienes de la empresa mediante el correcto uso de las cerraduras de la empresa. 2. Alcance El instructivo es aplicable dentro de las instalaciones de la empresa BBC Freight. 3. Responsable 3.1. Inicia con: Colaboradores 3.2. Termina con: Colaboradores 4. Frecuencia Los pasos del instructivo se realizarán cada vez que sea necesario.			

Continuación de la figura 19.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-18
		Versión	01
	Instructivo para la seguridad del control de cerraduras	Página	Página 2 de 7

5. Documentos relacionados


Código	Nombre de documento	Responsable de documento	Permanencia de documento
ninguno			

6. Definiciones

Permanecer: estar en determinado lugar durante un tiempo establecido.

Cerradura: mecanismo de cierre que requiere una llave.

Continuación de la figura 19.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-18
	Instructivo para la seguridad del control de cerraduras	Versión	01
		Página	Página 3 de 7

7. Pasos para la seguridad del control de cerraduras

A continuación, se describen todos los pasos para la seguridad del control de cerraduras:


7.1. Seguridad de las cerraduras

7.1.1. Para brindarle un resguardo a todos los miembros de la empresa se establece como medida que cada empleado debe registrar su huella digital en la cerradura inteligente para poder ingresar diariamente.

7.1.2. Al momento de ingreso y retiro de cada empleado la cerradura digital guarda automáticamente los datos del empleado para generar un historial de días laborados y horarios de entrada y salida.

7.1.3. La cerradura principal de la empresa es cerrada y revisada por la secretaria.


Continuación de la figura 19.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-18
		Versión	01
	Instructivo para la seguridad del control de cerraduras	Página	Página 4 de 7

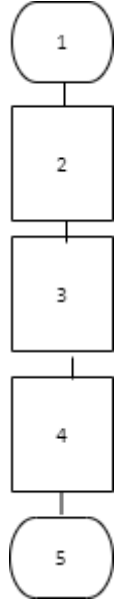
8. Tiempo de las actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO
Seguridad de las cerraduras	5 min
TOTAL	5 min


Continuación de la figura 19.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-18
	Instructivo para la seguridad del control de cerraduras		Versión	01
			Página	Página 5 de 7


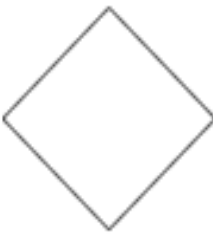




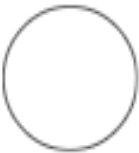
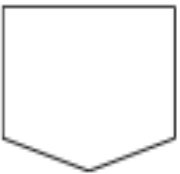
9. Flujograma para la seguridad del control de cerraduras:

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Secretaria	
2.	Registrar huella digital en la cerradura.		
3.	Guarda el historial de datos.		
4.	Cerradura es cerrada y revisada.		
5.	Fin.		


Continuación de la figura 19.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-18
	Instructivo para la seguridad del control de cerraduras		Versión	01
			Página	Página 6 de 7

10. Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 19.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-18
			Versión	01
	Instructivo para la seguridad del control de cerraduras		Página	Página 7 de 7

11. Control de versiones

Control de Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable	Ingeniería y calidad	Gerente de calidad	Gerente general
Firma			
Descripción de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción	
01		Aprobación del instructivo para la seguridad del control de cerraduras.	

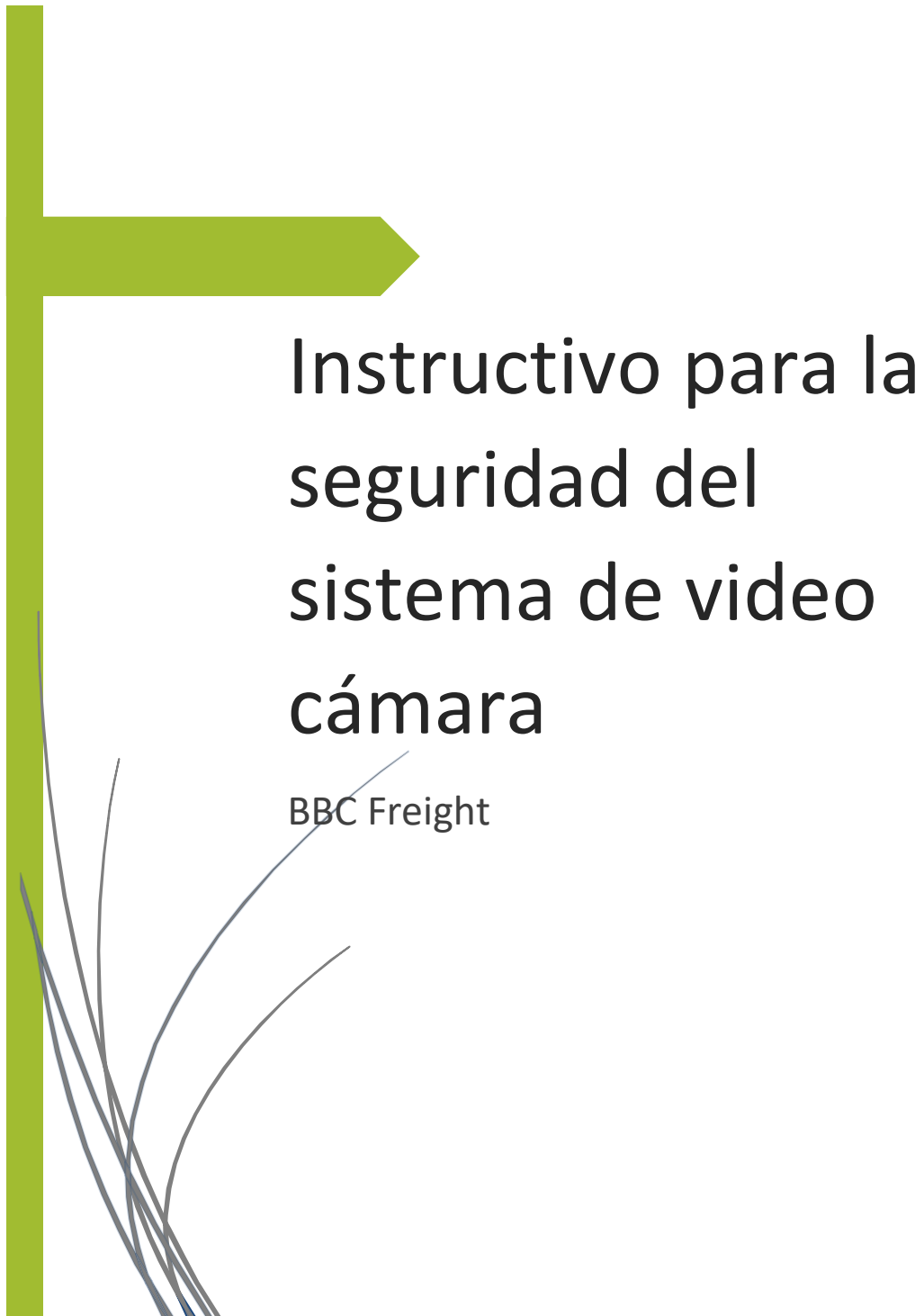
Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.4.7.3. Sistema de video cámara


La empresa cuenta con el sistema de video cámara para garantizar la seguridad de los empleados, así como tener un mayor control sobre las actividades de la empresa.

A continuación, se muestra en la figura 20, el instructivo para la seguridad del sistema de video cámara.


Figura 20. **Instructivo para la seguridad del sistema de video cámara**




Continuación de la figura 20.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-19
	Instructivo para la seguridad del sistema de video cámara	Versión	01
		Página	Página 1 de 7
<p>1. Objetivo</p> <p>Diseñar una serie de pasos para uso correcto del sistema de video cámara para garantizar el resguardo de la instalaciones y bienes de la empresa.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El instructivo es aplicable a todos los departamentos de la empresa BBC Freight.</p> <p>3. Responsable</p> <p>3.1. Inicia con: Técnico de redes</p> <p>3.2. Termina con: Técnico de redes</p> <p>4. Frecuencia</p> <p>Las acciones se realizarán cada vez que sea necesario.</p>			

Continuación de la figura 20.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-19
			Versión	01
	Instructivo para la seguridad del sistema de video cámara		Página	Página 2 de 7
<p>5. Documentos relacionados</p>				
Código		Nombre de documento	Responsable de documento	Permanencia de documento
ninguno				
<p>6. Definiciones</p> <p>Permanecer: estar en determinado lugar durante un tiempo establecido.</p>				

Continuación de la figura 20.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-19
	Instructivo para la seguridad del sistema de video cámara	Versión	01
		Página	Página 3 de 7

7. Etapas del instructivo para la seguridad del sistema de video cámara


A continuación, se describen las etapas para la seguridad del sistema de video cámara:

7.1. Seguridad del sistema de video cámara


7.1.1. Para brindarle un resguardo a todos los miembros de la empresa se establece como medida que cada empleado o visitante será filmado desde la entrada hasta la salida.

7.1.2. El técnico de redes será el encargado de brindarle mantenimiento a las cámaras de seguridad así mismo si en caso es necesario revisar la grabación será el técnico quien se encargará de reproducir las grabaciones necesarias.


Continuación de la figura 20.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-19						
	Instructivo para la seguridad del sistema de video cámara		Versión	01						
			Página	Página 4 de 7						
<p>8. Tiempo de las actividades</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #808080; color: white;"> <th style="text-align: center;">ACTIVIDADES</th> <th style="text-align: center;">TIEMPO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Seguridad del sistema de video cámara</td> <td style="text-align: center;">5 min</td> </tr> <tr style="background-color: #92d050;"> <td style="text-align: center;">TOTAL</td> <td style="text-align: center;">5 min</td> </tr> </tbody> </table>					ACTIVIDADES	TIEMPO	Seguridad del sistema de video cámara	5 min	TOTAL	5 min
ACTIVIDADES	TIEMPO									
Seguridad del sistema de video cámara	5 min									
TOTAL	5 min									


Continuación de la figura 20.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-19
		Versión	01
	Instructivo para la seguridad del sistema de video cámara	Página	Página 5 de 7


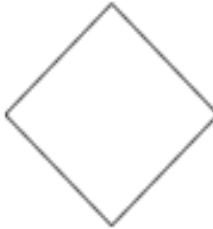





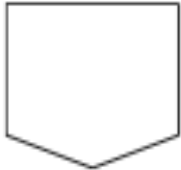
9. Flujograma para la seguridad del sistema de video cámara:

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Secretaría	
2.	Empleados son filmados.		
3.	Mantenimiento a las cámaras.		
4.	Reproducir grabaciones		
5.	Fin.		


Continuación de la figura 20.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-19
		Versión	01
	Instructivo para la seguridad del sistema de video cámara	Página	Página 6 de 7

10. Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 20.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-19
			Versión	01
	Instructivo para la seguridad del sistema de video cámara		Página	Página 7 de 7

11. Control de versiones

Control de Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable	Ingeniería y calidad	Gerente de calidad	Gerente general
Firma			
Descripción de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción	
01		Aprobación del instructivo para la seguridad del sistema de video cámara.	

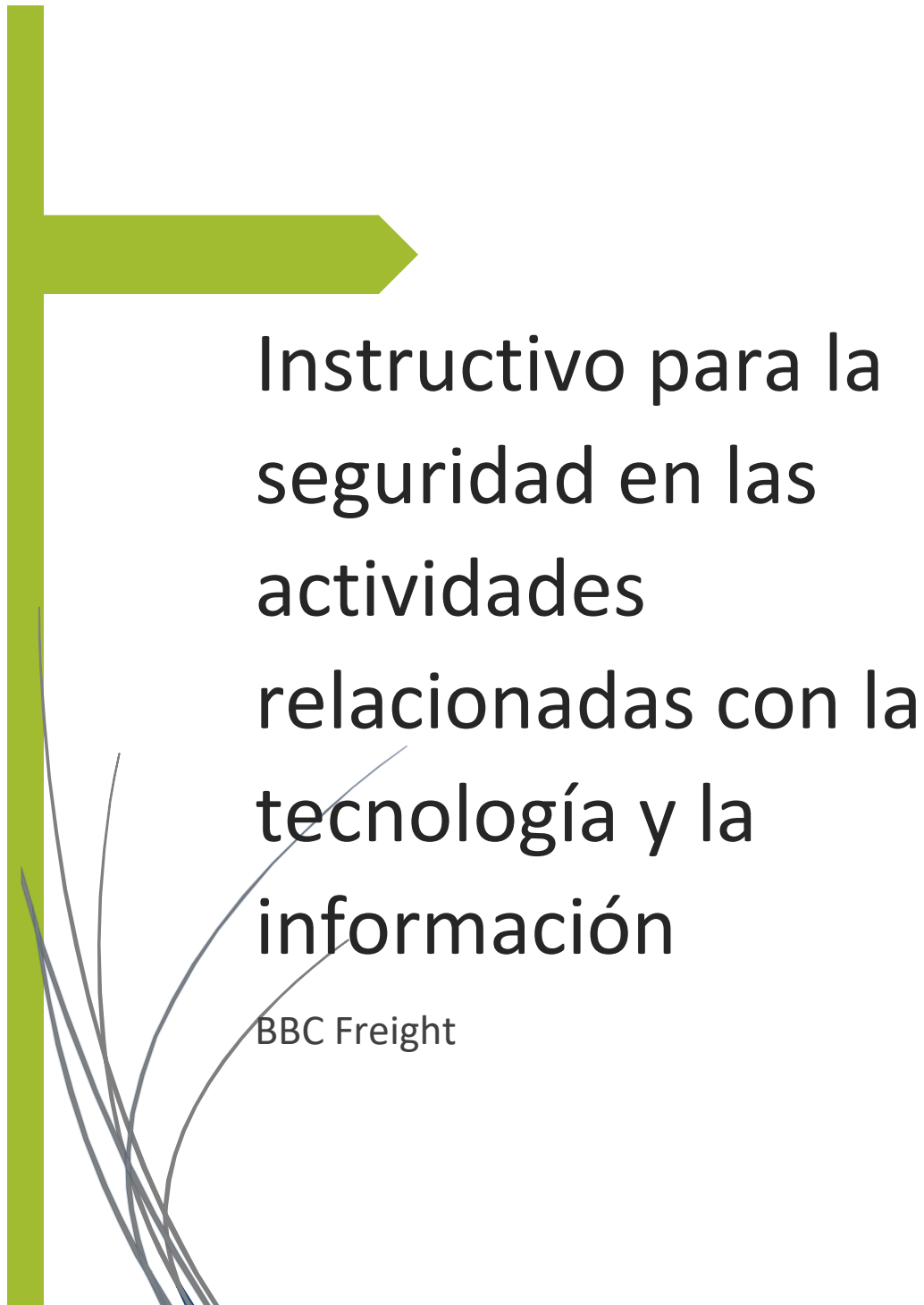
Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.4.8. Seguridad en las actividades relacionados con la tecnología y la información


El estándar BASIC requiere que se utilice la información con seguridad en cualquier actividad relacionado con la tecnología para garantizar la protección de toda la información que se genera y procesa a través de cualquier dispositivo inteligente.

A continuación, se muestra en la figura 21, el instructivo para la seguridad en las actividades relacionados con la tecnología y la información.


Figura 21. **Instructivo para la seguridad en las actividades relacionados con la tecnología y la información**



Continuación de la figura 21.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-20
			Versión	01
	Instructivo para la seguridad en las actividades relacionadas con la tecnología y la información		Página	Página 1 de 8
<p>1. Objetivo</p> <p>Establecer una serie de pasos para la tecnología que se maneja dentro de la empresa BBC FREIGHT.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Este instructivo es aplicable en el departamento de tecnología de la empresa BBC Freight.</p> <p>3. Responsable</p> <p style="padding-left: 40px;">3.1. Inicia con: Técnico de redes</p> <p style="padding-left: 40px;">3.2. Termina con: Técnico de redes</p> <p>4. Frecuencia</p> <p>Los pasos se realizarán cada vez que sea necesario.</p>				

Continuación de la figura 21.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-20
		Versión	01
	Instructivo para la seguridad en las actividades relacionadas con la tecnología y la información	Página	Página 2 de 8


5. Documentos relacionados

Código	Nombre de documento	Responsable de documento	Permanencia de documento
ninguno			

6. Definiciones

Redes: es un conjunto de equipos o dispositivos interconectados que comparten recursos e intercambian información.

Continuación de la figura 21.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-20
	Instructivo para la seguridad en las actividades relacionadas con la tecnología y la información	Versión	01
		Página	Página 3 de 8

7. Instructivo para la seguridad de tecnología

A continuación, se describen las etapas para la seguridad en las actividades relacionadas con la tecnología y la información:

7.1. Creación de usuario de la plataforma de la empresa


7.1.1. Cuando está confirmado el ingreso de una nueva persona a la empresa se procede a la creación de la cuenta personal del nuevo miembro.

7.1.2. Se le solicita el nombre completo y una foto donde se pueda visualizar bien su rostro.


7.1.3. Se procede a entregar al nuevo miembro su computadora personal con la cuenta ya iniciada.

7.1.4. Se le brinda una explicación al nuevo miembro de cómo debe utilizar la plataforma.

Continuación de la figura 21.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-20
	Instructivo para la seguridad en las actividades relacionadas con la tecnología y la información	Versión	01
		Página	Página 4 de 8
<p>7.2. Mantenimiento a las computadoras</p> <p>7.2.1. Se recibe el reporte de algún desperfecto en alguna computadora o impresora.</p> <p>7.2.2. Se verifica y analiza cuál es el problema.</p> <p>7.2.3. Se procede a hacer la inspección del aparato tecnológico</p> <p>7.2.4. Se le brinda el mantenimiento necesario a la máquina y se procede a explicarle al usuario que utilizó el aparato tecnológico que fue lo que ocurrió para evitar que se presente el problema nuevamente.</p>			


Continuación de la figura 21.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-20
		Versión	01
	Instructivo para la seguridad en las actividades relacionadas con la tecnología y la información	Página	Página 5 de 8

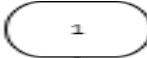


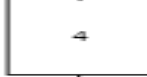

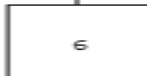
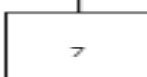
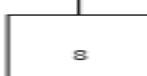
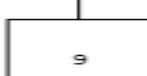
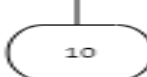
8. Tiempo de las actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO
Cuando está confirmado el ingreso de una nueva persona a la empresa se procede a la creación de la cuenta personal del nuevo miembro.	60 min
Se le solicita el nombre completo y una foto donde se pueda visualizar bien su rostro.	15 min
Se procede a entregar al nuevo miembro su computadora personal con la cuenta ya iniciada.	10 min
Se le brinda una explicación al nuevo miembro de cómo debe utilizar la plataforma.	30 min
Se recibe el reporte de algún desperfecto en alguna computadora o impresora.	5 min
Se verifica y analiza cuál es el problema.	15 min
Se procede a hacer la inspección del aparato tecnológico.	20 min
Se le brinda el mantenimiento necesario a la máquina y se procede a explicarle al usuario de dicha máquina que fue lo que ocurrió para evitar que se ocurra el mismo problema otra vez.	30 min
TIEMPO TOTAL	185 min


Continuación de la figura 21.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-IN-CL-20
		Versión	01
	Instructivo para la seguridad en las actividades relacionadas con la tecnología y la información	Página	Página 6 de 8


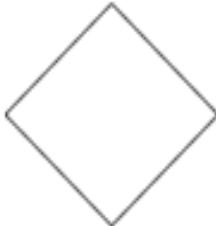





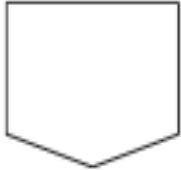
9. Flujograma para el instructivo de la creación del usuario de la plataforma de la empresa

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Técnico de redes	
2.	Crear cuenta personal al nuevo integrante.		
3.	Solicitar nombre completo y fotografía del rostro en un documento.		
4.	Entregar computadora personal.		
5.	Explicar el uso de los aparatos tecnológicos.		
6.	Emitir reporte.		
7.	Verificar problema.		
8.	Inspeccionar problema.		
9.	Reparar el problema.		
10.	Fin		


Continuación de la figura 21.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-20
			Versión	01
	Instructivo para la seguridad en las actividades relacionadas con la tecnología y la información		Página	Página 7 de 8

10. Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: representa la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 21.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-IN-CL-20
			Versión	01
	Instructivo para la seguridad en las actividades relacionadas con la tecnología y la información		Página	Página 8 de 8

11. Control de versiones

Control de Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable	Ingeniería y calidad	Gerente de calidad	Gerente general
Firma			
Descripción de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción	
01		Aprobación del instructivo para la seguridad en las actividades relacionadas con la tecnología y la información.	

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

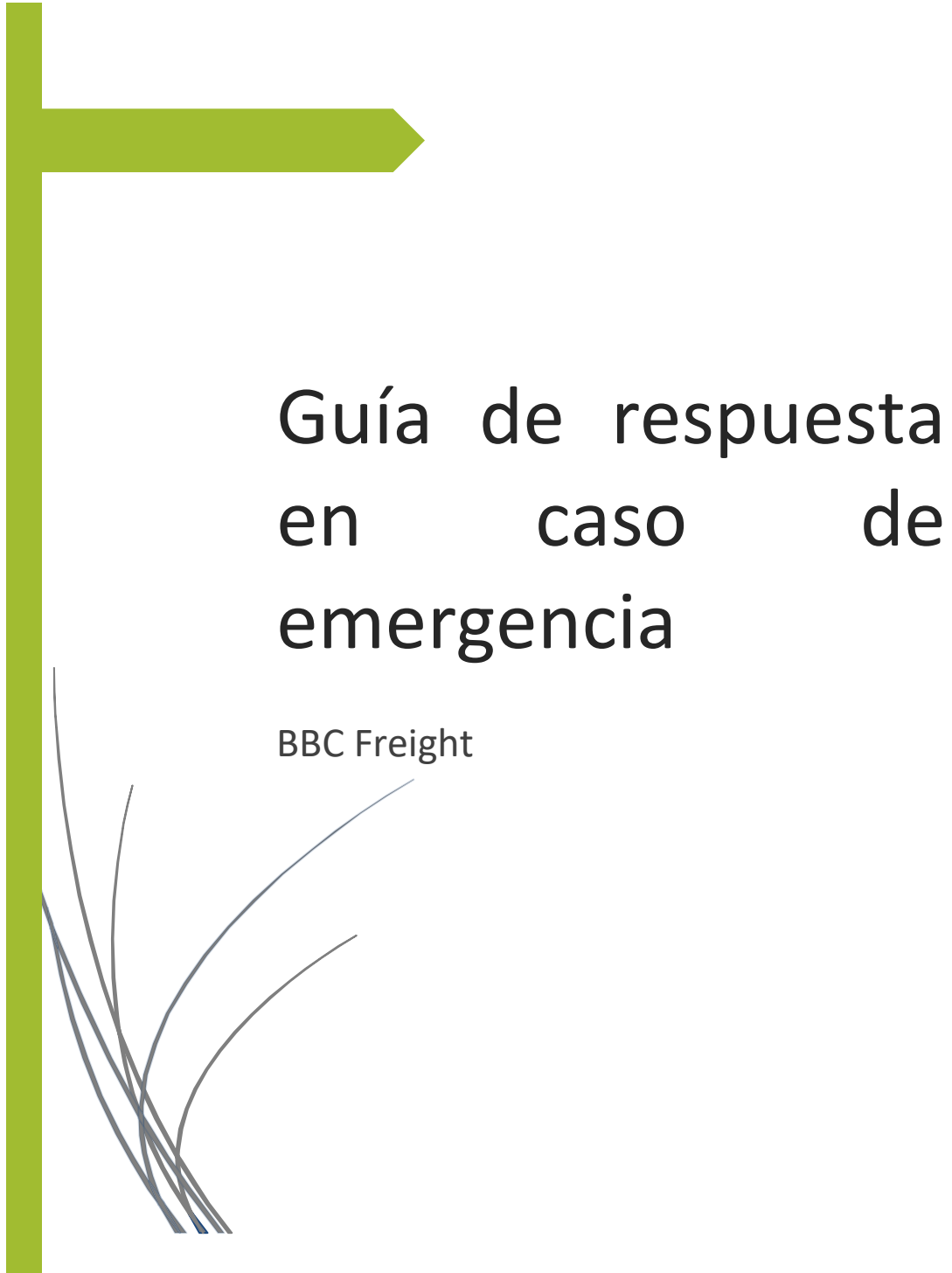
2.5. Guía de emergencias

Se realizó la guía de emergencias para garantizar la seguridad de los empleados en caso se manifieste alguna emergencia.


En la siguiente guía se detallan los tipos de amenazas a los que están expuestos los empleados y así mismo se brinda información para que estén concientizados sobre la manera correcta de actuar ante la situación, así mismo se brindan definiciones y números de teléfono para que puedan comunicarse con el personal capacitado para brindar la asistencia necesaria en caso existiera alguna emergencia.

A continuación, se muestra en la figura 22 la guía de respuesta en caso de emergencias.


Figura 22. **Guía de respuesta en caso de emergencia**



Continuación de la figura 22.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-GE-CL-01
			Versión	01
	Guía de respuesta en caso de emergencia		Página	Página 1 de 10
<p>1. Guía de respuesta en caso de emergencia para la empresa BBC FREIGHT</p> <p style="text-align: center;">1.1. Introducción</p> <p>La presente guía de respuesta en caso de emergencia tiene como finalidad informar a los empleados sobre los diferentes tipos de emergencias a los que están expuestos ya sea por causa natural o por causa de los fines de la empresa, además también se brindan números de emergencia para obtener ayuda del personal de servicios de emergencia quienes se encuentran entrenados y equipados para atender a los llamados de las personas necesitadas. Sin embargo después de ocurrida una emergencia los miembros del personal deberán estar solos por un período de tiempo indefinido, según sea el tamaño del área afectado, por esta razón es importante que exista una planificación previa que permita a los miembros del personal estar preparados para responder a los peligros que surgen, además que el personal de los cuerpos de socorro no tiene capacidad de brindar ayuda inmediata a todos los afectados, por lo que brindar los conocimientos mínimos necesarios para atender emergencias, a los miembros del personal impactará de manera positiva en la situación.</p>				

continuación de la figura 22.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-GE-CL-01
		Versión	01
	Guía de respuesta en caso de emergencia	Página	Página 2 de 10

1.2. Alcance

La presente guía de emergencia se limita a brindar especificaciones sobre el comportamiento que deberían de tener los empleados de la empresa ante un caso de emergencia ya sea por una causa geofísica o por causa de las labores de la empresa siempre que estén dentro de las instalaciones de la empresa y dentro del horario laboral del mismo.

1.3. Objetivos de la guía de respuesta en caso de emergencia


Objetivo General

- Definir las acciones necesarias para actuar con eficacia ante una situación de emergencia.

Objetivos específicos:

- Identificar las posibles emergencias a las que está expuesta la empresa.
- Definir los recursos mínimos necesarios para atender una emergencia.
- Mitigar las consecuencias de un evento inesperado.

Continuación de la figura 22.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-GE-CL-01
		Versión	01
	Guía de respuesta en caso de emergencia	Página	Página 3 de 10

1.4. Marco legal


Es importante para realizar la guía de respuesta en caso de emergencia y que esta tenga un fundamento específico el cual sea avalado por organizaciones que han estudiado previamente sobre la materia o tienen conocimiento y potestad sobre el actuar de los afectados en dichas situaciones. Para ello se determinó que es importante que la presente guía tenga base sobre la Constitución Política de la República de Guatemala, debido a que en la Sección séptima titulada Salud, seguridad y asistencia social se encuentra el artículo 93 titulado derecho a la salud, artículo 94 titulado como obligación del estado sobre salud y asistencia social y el artículo 95 titulado salud, bien público, también es aplicable la Ley de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED) Acuerdo Gubernativo 109-96, Reglamento de salud y seguridad ocupacional 229-2014 e instructivo para afrontar la amenaza sanitaria por covid-19.

1.5. Descripción de responsabilidades

Se establece que en caso de una emergencia el personal del departamento de recursos humanos que está conformado por el gerente de recursos humanos y el Auxiliar de recursos humanos, serán los encargados de brindar las indicaciones correspondientes a los miembros del personal.

El gerente de recursos humanos se encargará de indicarle a los colaboradores que deben estar calmados para garantizar que las indicaciones que se les brindarán serán entendibles para todos, luego se procederá a evacuar al 50% de los colaboradores

Continuación de la figura 22.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-GE-CL-01
	Guía de respuesta en caso de emergencia	Versión	01
		Página	Página 4 de 10

presentes por la salida de emergencia número uno, mientras el auxiliar evacua al otro 50% de los colaboradores por la salida de emergencia número 2. Cuando el personal se encuentre en un lugar seguro tanto el gerente como el auxiliar deben de realizar un conteo de las personas que hay y asegurarse de que no falte ninguna persona. Pasarán una lista con todos los colaboradores presentes y procederán a verificar que ninguna persona requiera de atención médica, en caso contrario se procederá a llamar a las autoridades correspondientes.

1.6. Límites físicos


Los límites físicos de la empresa son: edificio Insigne, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala, octavo nivel oficina 801 y 802.

1.7. Entidades externas a la empresa que brindan ayuda ante emergencias

En esta sección se establecen números telefónicos para que en caso de existir una emergencia los empleados que desconocen el número telefónico de alguna institución que les pueda brindar ayuda de manera inmediata. Entre los números telefónicos de mayor importancia encontramos los siguientes:

- Bomberos voluntarios: los bomberos voluntarios se encargan de auxiliar ante incendios, accidentes, desastres y calamidades públicas, el número de atención es 123.

Continuación de la figura 22.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-GE-CL-01
		Versión	01
	Guía de respuesta en caso de emergencia	Página	Página 5 de 10


- Bomberos municipales: brindan ayuda a cualquier individuo en caso de accidentes, desastres y cualquier calamidad de manera gratuita, su número de atención es el 122
- Cruz roja: se encarga de brindar ayuda a la población en caso de alguna emergencia y existan diversos heridos, para comunicarse en caso de emergencias el número de atención es el 125.
- Policía nacional: es una institución que se encarga de garantizar la seguridad de las personas ante cualquier actividad que ponga en peligro a una persona. El número de emergencia es el 110.
- CONRED: se encarga de brindar información confiable y exacta relacionada con la reducción de desastres, además que ayuda a la población en caso de algún desastre. El número de emergencia es el 119

1.8. Definiciones

En este apartado se indican definiciones que pueden ser de utilidad para que los miembros del personal estén informados sobre términos relacionados con emergencias. A continuación, se muestran las definiciones necesarias que los empleados deben conocer para afrontar alguna emergencia:


- Alerta: se declara con anticipación la posible manifestación de un fenómeno potencialmente peligroso, para que la población tome medidas.

Continuación de la figura 22.


	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-GE-CL-01
		Versión	01
	Guía de respuesta en caso de emergencia	Página	Página 6 de 10

<ul style="list-style-type: none"> ● Asalto: ataque realizado contra una persona con la finalidad de sustraer un objeto de manera ilegal. ● Búsqueda: observar detenidamente un lugar para encontrar algo desaparecido. ● Convulsión: es una contracción que ocurre a las personas de manera involuntaria, donde normalmente pierden el conocimiento de sí mismos mientras les ocurre. ● Crisis: situación grave que de alguna manera pone en riesgo la vida de las personas. ● Desastre: suceso que ocasiona daños materiales o de vidas humanas. ● Emergencia: asunto imprevisto que pone en riesgo la vida de las personas de no ser atendido inmediatamente. ● Extintores: son herramientas que se utilizan para apagar fuego. ● Incendio: fuego que se extiende de manera rápida y que destruye cosas que no se han planificado quemarse. ● Incendio: magnitudes grandes de fuego que destruyen cosas que no tenían previsto quemarse. ● Peligro: situación en la que existe la probabilidad de que ocurra un acontecimiento que afecte de manera negativa a las personas poniendo en riesgo su vida. ● Rescate: liberar de un lugar o encierro. ● Sismo: vibraciones que se ven reflejadas en la superficie terrestre provocando movimientos bruscos de manera imprevista.
--

Continuación de la figura 22.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-GE-CL-01
			Versión	01
	Guía de respuesta en caso de emergencia		Página	Página 7 de 10
<ul style="list-style-type: none">● Socorristas: se compone de personas capacitadas para brindar ayuda ante una emergencia.● Temblor: movimientos no esperados que sacuden la tierra.● Terremoto: movimiento brusco de la tierra● Terrorismo: manera de violencia que se realiza para infundir miedo en las personas.				
<p>1.9. Amenazas</p> <p>Es importante que los colaboradores de la empresa BBC Freight estén informados sobre los diversos tipos de amenazas a los que se encuentran expuestos, por esta razón se describe a continuación las amenazas:</p> <p>1.9.1. Amenazas por causa geofísica</p> <ul style="list-style-type: none">● Incendio● Sismo <p>1.9.2. Amenazas de ataque por agentes externos</p> <ul style="list-style-type: none">● Asalto				

Continuación de la figura 22.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-GE-CL-01
		Versión	01
	Guía de respuesta en caso de emergencia	Página	Página 8 de 10

- Terrorismo

1.9. Recursos para emergencias

Es importante que se encuentre en existencia los recursos mínimos para responder ante una emergencia. A continuación, se detallan los recursos ante cada emergencia:


Recursos para responder ante una emergencia por causa geofísica:

- Incendio: extintores, señalización de ruta de emergencia, telas húmedas.
- Sismo: señalización de ruta de emergencia, linternas, celulares.


Recursos para responder por agente externo:

- Asalto: botón de pánico inalámbrico.
- Terrorismo: botón de pánico, celular.

Continuación de la figura 22.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-GE-CL-01
	Guía de respuesta en caso de emergencia		Versión	01
			Página	Página 9 de 10
<ul style="list-style-type: none"> ● Terrorismo <p style="text-align: center;">1.10. Actividades de respuesta ante emergencias</p> <p>A continuación, se brindan algunos consejos para responder ante una emergencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Incendio: <ul style="list-style-type: none"> ○ Conservar la calma. ○ Marcar al número 122 o 123, para dar aviso a los bomberos sobre lo ocurrido. ○ Buscar los extintores y si es de poca magnitud intentar apagarlo, de lo contrario llevarlos para brindárselos a los bomberos. ○ Cerrar válvulas de gas y bajar los interruptores de la luz. ○ Si existe humo excesivo cubrirse la boca con telas húmedas. ○ Desplazarse a gatas para evitar los tóxicos del humo. ○ Desalojar el área por las rutas de evacuación establecidas. ○ No usar elevadores. 				

Continuación de la figura 22.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-GE-CL-01
		Versión	01
	Guía de respuesta en caso de emergencia	Página	Página 10 de 10

<ul style="list-style-type: none"> ● Sismo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Conservar la calma en todo momento. ○ Alejarse de las ventanas y muebles donde puedan caer objetos. ○ Seguir la ruta de emergencia señalizada. ○ Reunirse en el punto de reunión establecido por la empresa, ante el caso de un sismo. ● Asalto: <ul style="list-style-type: none"> ○ No mostrarse nerviosa. ○ Presionar el botón de pánico. ○ Evitar el contacto visual. ○ No gritar. ○ Trata de visualizar algo del atacante, pero con la mirada baja. ○ Al estar en un lugar a salvo marcar al número 110 para darle aviso a la policía nacional civil. ● Terrorismo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tratar de mantener la calma. ○ No gritar. ○ Presionar el botón de pánico. ○ Si se diera la oportunidad trata de marcar al número 110 para dar aviso a la policía nacional civil.
--

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.6. Manual de puestos y funciones


Mediante el diagnóstico de la situación actual se determinó que la empresa no tenía creado el manual de puestos y funciones, dicha documentación es importante para implementar cualquier sistema de gestión, debido a que en la actualidad las certificadoras exigen esta información como requisito indispensable, por esta razón se procedió a elaborar el manual para la empresa.

En la figura 23, se muestra el manual de puestos y funciones.

Figura 23. **Manual de puestos y funciones**



Continuación de la figura 23.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-MP-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Manual de puestos y funciones	Página	Página 1 de 61


INTRODUCCIÓN

El presente manual presenta los descriptores de puestos y funciones de la empresa, para que todos los empleados de la empresa tengan conocimiento de las actividades que realizan cada persona de manera individual.


Además, es una herramienta elaborada para todos los empleados con la finalidad que sea utilizada para consultar las dudas que surjan referente a las funciones que debe realizar cada persona.

El manual contiene la siguiente información: identificación, descripción de puesto, especificaciones del puesto, mobiliario y recursos.

Continuación de la figura 23.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-MP-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Manual de puestos y funciones	Página	Página 2 de 61
OBJETIVOS			
GENERAL			
<p>Documentar los puestos y funciones que ejecutan los empleados dentro de la empresa BBC Freight.</p>			
ESPECÍFICOS			
<ul style="list-style-type: none"> • Disminuir el tiempo de inducción que se utiliza para capacitar a los empleados de nuevo ingreso. • Evitar duplicidad de actividades. • Propiciar el correcto uso de los recursos humanos y materiales. 			
ALCANCE			
<p>El presente manual de puestos y funciones está dirigido a todos los empleados de la empresa BBC Freight, como herramienta de soporte, para cumplir de manera eficiente y eficaz todas las funciones para las que fueron contratados.</p>			

Continuación de la figura 23.


	Sistema Integrado de	Código	BBC-MP-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Manual de puestos y funciones	Página	Página 3 de 61

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para facilitar la comprensión de este manual se establecieron los términos más utilizados.

- Certificaciones: documento oficial que es entregado por alguna academia en específico referente al curso aprobado.
- Conocimientos: conjunto de información que una persona almacena mediante experiencias a lo largo de la vida.
- Descripción del puesto: registro escrito de los puestos que existen dentro de la empresa.
- Experiencia laboral: aptitudes adquiridas por una persona en trabajos previos al puesto que se aplica.
- Habilidades: capacidades profesionales que tiene cada persona.
- Mobiliario: conjunto de muebles usados para actividades habituales en casas, oficinas y cualquier tipo de local.
- Nivel académico: grado de escolaridad que posee la persona a la fecha.
- Perfil del puesto: descripción de todos los requisitos mínimos que se necesitan para ocupar una posición específica dentro de la empresa.
- Recursos: bienes tangibles que se le brinda a cada persona que ocupa un puesto específico

Continuación de la figura 23.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-MP-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Manual de puestos y funciones	Página	Página 4 de 61

IMPORTANCIA DEL MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES

Es importante el uso del manual porque brinda soporte a los empleados para realizar las labores del trabajo. Además, establece el mobiliario y recursos que se les brindara acorde al cargo desempeñado.

PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE CALIDAD

El personal involucrado en la actividad de gestión de la calidad es:

- Gerente de calidad: es el mandatario de dicho departamento, se encarga de brindar soluciones a los hallazgos encontrados mediante las auditorías internas y externas de la organización, así como de verificar que el servicio brindado por la empresa cumpla con los requisitos legales del país, así como las exigencias de los clientes.
- Analista de calidad: se encarga de brindar seguimiento a las soluciones planteadas por el gerente de calidad a los hallazgos encontrados en cada departamento de la empresa.

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.6.1. Operaciones

Este departamento de la empresa es el encargado de efectuar todos los trámites administrativos requeridos por las diferentes autoridades involucradas en la actividad de importación y exportación de mercancías. Este departamento realiza la labor más importante de la empresa debido a que es el servicio final que se le brinda al cliente.


A continuación, se detallan los puestos actuales del presente departamento:

2.6.1.1. Supervisor internacional

El supervisor internacional se encuentra en el departamento de operaciones y su labor es encargarse de llevar a cabo todas las actividades necesarias para asegurar que las mercancías lleguen a su destino, siempre y cuando las mismas no estén dentro del territorio guatemalteco. Además, debe tener a su cargo al operador internacional.

A continuación, se muestra en la figura 24, el descriptor de puesto del supervisor internacional.

Figura 24. **Descriptor del puesto de Supervisor internacional**

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-DP-CL-01
		Versión	01
	Descriptor del puesto de Supervisor internacional	Página	Página 5 de 61

I. Identificación

Ubicación administrativa: departamento de operaciones
 Grupo: supervisores
 Puesto: Supervisor internacional
 Jefe inmediato superior: Gerente de operaciones
 Personas a cargo: Operador internacional
 Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 17: 00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m.
 Lugar: edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala zona 15, salón 901.
 Modalidad: presencial

II. Descripción del puesto


Naturaleza

Trabajo que requiere de liderazgo, capacidad de delegar, habilidades comunicativas para orientar a los empleados a su cargo, verificar los resultados alcanzados y de ser necesario brindar soporte necesario para en los casos que lo ameriten, generación de reportes estadísticos de las metas alcanzadas.


Atribuciones

- Ordinarias:
 - Verificar que los operadores internacionales trasladen correctamente la operación a los encargados de aduanas o a los operadores locales, según lo amerite el caso.
 - Verificar los datos de las facturas emitidas por los proveedores.

Continuación de la figura 24.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-01
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Supervisor internacional	Página	Página 6 de 61
<ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar que el BL que se enviará a los clientes no contenga las tarifas de ganancia de la empresa. ○ Brindar seguimiento a los clientes. ○ Brindar soporte a los operadores internacionales en los casos que lo ameriten. ○ Realizar estadísticas de los resultados de cada mes. ○ Brindar seguimiento a los clientes sobre su caso. <ul style="list-style-type: none"> ● Eventuales <ul style="list-style-type: none"> ○ Realizar operaciones pendientes correspondientes al operador internacional. <p style="text-align: center;">Relaciones de trabajo</p> <p style="text-align: center;">Dependencias internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Dependencias internas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna ● Dependencias externas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de los proveedores <p style="text-align: center;">Responsabilidades adicionales al puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La persona que ocupe dicho cargo es responsable del cuidado del mobiliario que tiene asignado (escritorio, silla, maceta decorativa con suculenta). ● Es responsable de notificar sobre el correcto o incorrecto funcionamiento del equipo brindado. 			

Continuación de la figura 24.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-01
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Supervisor internacional	Página	Página 7 de 61
<p>III. Especificaciones del puesto</p> <p>Requisitos de formación y experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Género: indiferente • Edad: Rango de 25 a 45 años • Nivel de estudios: título a nivel licenciatura de preferencia carrera de administración de empresas, ingeniería comercial, ingeniería industrial o relaciones internacionales. • Certificaciones: inglés intermedio • Conocimientos: en normativas, tratados y legislación aduanera y exportaciones. • Experiencia: mínimo 2 años de experiencia en puestos similares. <p style="text-align: center;">IV. Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celular corporativo • Impresora • Computadora laptop • Mouse inalámbrico • USB • Lapiceros • Calculadora • Engrapadora • Audífonos <p style="text-align: center;">V. Mobiliario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Silla ergonómica • Escritorio 			


Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.6.1.2. Operador internacional


El operador internacional debe seguir las instrucciones de su jefe inmediato superior quien en este caso es el supervisor internacional y debe revisar todas las líneas de pedido en la plataforma de la empresa, además de verificar que las mercancías estén aseguradas, que cumpla con toda la papelería necesaria para que el trámite se realice de manera correcta, notificar al supervisor si la operación fue un éxito o existe algún imprevisto además de darle seguimiento al cliente.

A continuación, se muestra en la figura 25, el descriptor de puesto del operador internacional.


Figura 25. **Descriptor del puesto de Operador internacional**

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-DP-CL-02
		Versión	01
	Descriptor del puesto de Operador internacional	Página	Página 8 de 61
I. Identificación			
<p>Ubicación administrativa: departamento de operaciones Grupo: operadores Puesto: Operador internacional Jefe inmediato superior: Supervisor internacional Personas a cargo: ninguna Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 17: 00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. Lugar: edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala zona 15, salón 901. Modalidad: presencial</p>			
II. Descripción del puesto			
Naturaleza			
<p>Trabajo que requiere de concentración para evitar errores de transcripción de datos, además de tener habilidad de comunicación verbal para mantener una comunicación efectiva con las personas involucradas en su actividad.</p>			
Atribuciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Ordinarias <ul style="list-style-type: none"> ○ Coordinar todas las importaciones y exportaciones ejecutando diferentes reportes, gestión de inventarios y facturación. ○ Promover una cadena positiva y una poderosa red logística. ○ Garantizar el correcto cumplimiento de las reglas y regulaciones internacionales. 			

Continuación de la figura 25.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-02
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Operador internacional	Página	Página 9 de 61
<ul style="list-style-type: none"> • Eventuales <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna. <p style="text-align: center;">Relaciones de trabajo</p> <p style="text-align: center;">Dependencias internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencias internas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna • Dependencias externas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de los proveedores <p style="text-align: center;">Responsabilidades adicionales al puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que ocupe dicho cargo es responsable del cuidado del mobiliario que tiene asignado (escritorio, silla, maceta decorativa con suculenta). • También es responsable de los resultados de todo lo que involucre su cargo. 			

Continuación de la figura 25.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-02
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Operador internacional	Página	Página 10 de 61
III. Especificaciones del puesto			
Requisitos de formación y experiencia			
<ul style="list-style-type: none"> • Género: indiferente • Edad: rango de 23 a 45 años. • Nivel de estudios: universidad de preferencia con carreras de administración de empresas, relaciones internacionales, ingeniería industrial o similares. • Certificaciones: conocimiento de inglés intermedio • Conocimientos: en normativas, tratados, legislación aduanera y exportaciones. • Experiencia: mínimo 2 años de experiencia en puestos similares. 			
IV. Recursos			
<ul style="list-style-type: none"> • Celular corporativo • Impresora • Computadora laptop • Mouse inalámbrico • USB • Lapiceros • Calculadora • Engrapadora • Audífonos 			
V. Mobiliario			
<ul style="list-style-type: none"> • Silla ergonómica • Escritorio 			

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.


2.6.1.3. Supervisor nacional

El supervisor nacional trabaja en conjunto con el supervisor internacional debido a que se deben intercambiar información en las actividades del cambio de territorio que tienen las mercancías.


El supervisor nacional es la persona que tiene mayor número de personal a su cargo actualmente. Al momento tiene a su cargo 20 personas.

A continuación, se muestra en la figura 26, el descriptor de puesto del supervisor nacional.


Figura 26. **Descriptor del puesto de Supervisor nacional**

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-DP-CL-03
		Versión	01
	Descriptor del puesto de Supervisor nacional	Página	Página 11 de 61
I. Identificación			
<p>Ubicación administrativa: departamento de operaciones Grupo: supervisores Puesto: Supervisor nacional Jefe inmediato superior: Gerente de operaciones Personas a cargo: Operador nacional Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 17: 00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. Lugar: edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala zona 15, salón 901. Modalidad: presencial</p>			
II. Descripción del puesto			
Naturaleza			
<p>Trabajo de liderazgo, donde se debe dirigir a cada uno de los empleados a cargo, además de verificar constantemente los resultados alcanzados por cada uno de los operadores nacionales.</p>			
Atribuciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Ordinarias <ul style="list-style-type: none"> ○ Manejar la documentación de FCL, FTL, aéreo, marítimo y terrestre. ○ Atender dudas y darles seguimiento a los clientes vía correo electrónico y WhatsApp. ○ Informar a través del tracking a los clientes sobre su gestión. ○ Supervisar todas las acciones de los operadores locales y de los operadores de aduanas 			

Continuación de la figura 26.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-03
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Supervisor nacional	Página	Página 12 de 61
<ul style="list-style-type: none"> • Eventuales <ul style="list-style-type: none"> ○ Realizar operaciones pendientes correspondientes al operador nacional. <p style="text-align: center;">Relaciones de trabajo</p> <p style="text-align: center;">Dependencias internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencias internas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna • Dependencias externas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de los proveedores <p style="text-align: center;">Responsabilidades adicionales al puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que ocupe dicho cargo es responsable del cuidado del mobiliario que tiene asignado (escritorio, silla, maceta decorativa con suculenta). • También es responsable de los resultados de todo lo que involucre su cargo. 			

Continuación de la figura 26.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-03
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Supervisor nacional	Página	Página 13 de 61

III. Especificaciones del puesto

Requisitos de formación y experiencia

- Género: indiferente
- Edad: rango de 23 a 45 años.
- Nivel de estudios: universidad de preferencia con carreras de administración de empresas, relaciones internacionales, ingeniería industrial o similares.
- Certificaciones: conocimiento de inglés intermedio
- Conocimientos: en normativas, tratados, legislación aduanera y exportaciones.
- Experiencia: mínimo 2 años de experiencia en puestos similares.

IV. Recursos

- Celular corporativo
- Impresora
- Computadora laptop
- Mouse inalámbrico
- USB
- Lapiceros
- Calculadora
- Engrapadora
- Audífonos

V. Mobiliario

- Silla ergonómica
- Escritorio


Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.6.1.4. Operador nacional


El operador nacional es el encargado de verificar las líneas de pedido de las mercancías que se deben exportar a otros países, además de verificar que toda la papelería para prestar el servicio esté en orden y es el encargado de coordinar las rutas cuando se presta el servicio exclusivo de terrestre y demostrar el rendimiento de cada uno de los empleados al gerente general.

A continuación, se muestra en la figura 27, el descriptor de puesto del operador internacional.


Figura 27. **Descriptor del puesto de Operador nacional**

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-DP-CL-04
		Versión	01
	Descriptor del puesto de Operador nacional	Página	Página 14 de 61
I. Identificación			
<p>Ubicación administrativa: departamento de operaciones Grupo: operadores Puesto: Operador nacional Jefe inmediato superior: Supervisor de operaciones nacionales Personas a cargo: ninguna Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. Lugar: edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala zona 15, salón 901. Modalidad: presencial</p>			
II. Descripción del puesto			
Naturaleza			
<p>Trabajo en equipo, que requiere de comunicación efectiva para ejecutar correctamente las operaciones, además de poseer dinamismo y estar acostumbrado a trabajar bajo presión.</p>			
Atribuciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Ordinarias <ul style="list-style-type: none"> ○ Coordinar todas las importaciones y exportaciones ejecutando diferentes reportes, gestión de inventarios y facturación. ○ Promover una cadena positiva y una poderosa red logística. ○ Garantizar el correcto cumplimiento de las reglas y regulaciones internacionales. 			

Continuación de la figura 27.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-04
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Operador nacional	Página	Página 15 de 61
<ul style="list-style-type: none"> • Eventuales <ul style="list-style-type: none"> ○ Brindar apoyo al supervisor nacional en sus actividades. <p style="text-align: center;">Relaciones de trabajo</p> <p style="text-align: center;">Dependencias internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencias internas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna • Dependencias externas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de los proveedores <p style="text-align: center;">Responsabilidades adicionales al puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que ocupe dicho cargo es responsable del cuidado del mobiliario que tiene asignado (escritorio, silla, maceta decorativa con suculenta). • También es responsable de los resultados de todo lo que involucre su cargo. 			

Continuación de la figura 27.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-04
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Operador nacional	Página	Página 16 de 61
III. Especificaciones del puesto			
Requisitos de formación y experiencia			
<ul style="list-style-type: none"> • Género: indiferente • Edad: rango de 20 a 40 años. • Nivel de estudios: bachillerato culminado. • Certificaciones: conocimiento de inglés básico. • Conocimientos: legislación aduanera y exportaciones. • Experiencia: 1 año de experiencia en puestos similares. 			
IV. Recursos			
<ul style="list-style-type: none"> • Celular corporativo • Impresora • Computadora laptop • Mouse inalámbrico • USB • Lapiceros • Calculadora • Engrapadora • Audífonos 			
V. Mobiliario			
<ul style="list-style-type: none"> • Silla ergonómica • Escritorio 			

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.


2.6.1.5. Asistente de aduanas

El asistente de aduanas se encarga de realizar todas las actividades relacionadas con las aduanas para garantizar que todas las mercancías tengan tiempos de tránsito uniformes y que estos cumplan con el correcto cumplimiento de la legislación local e internacional.


Este puesto es importante para realizar la clasificación arancelaria adecuada además de brindarles un correcto asesoramiento a las personas que adquieran el servicio o presenten algún inconveniente.

A continuación, se muestra en la figura 28, el descriptor de puesto del asistente de aduanas.


Figura 28. **Descriptor del puesto de Asistente de aduanas**

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-DP-CL-05
		Versión	01
	Descriptor del puesto de Asistente de aduanas	Página	Página 17 de 61
I. Identificación			
<p>Ubicación administrativa: departamento de operaciones Grupo: Asistentes Puesto: Asistente de aduanas Jefe inmediato superior: Supervisor de operaciones nacionales Personas a cargo: ninguna Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. Lugar: edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala zona 15, salón 901. Modalidad: presencial</p>			
II. Descripción del puesto			
Naturaleza			
<p>Trabajo en equipo que requiere de efectiva concentración y acostumbrado a trabajar en equipo, además de tener proactividad y capacidad de resolución de problemas.</p>			
Atribuciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Ordinarias <ul style="list-style-type: none"> ○ Coordinar Realizar todos los trámites administrativos de aduana para el retiro de los contenedores desde el comienzo hasta el final de la entrega de los contenedores. ○ Promover una cadena positiva y una poderosa red logística. ○ Garantizar el correcto cumplimiento de las reglas y regulaciones internacionales. ○ Dirigir las actividades y darle los documentos necesarios al supervisor nacional. 			

Continuación de la figura 28.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-05
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Asistente de aduanas	Página	Página 18 de 61
<ul style="list-style-type: none"> ○ Resolución de problemas. • Eventuales <ul style="list-style-type: none"> ○ Brindar apoyo al supervisor nacional en sus actividades. <p style="text-align: center;">Relaciones de trabajo</p> <p style="text-align: center;">Dependencias internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencias internas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna • Dependencias externas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de los proveedores <p style="text-align: center;">Responsabilidades adicionales al puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que ocupe dicho cargo es responsable del cuidado del mobiliario que tiene asignado (escritorio, silla, maceta decorativa con suculenta). • También es responsable de todo lo que involucre su cargo. 			

Continuación de la figura 28.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-05
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Asistente de aduanas	Página	Página 19 de 61
<p>III. Especificaciones del puesto</p> <p>Requisitos de formación y experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Género: indiferente • Edad: rango de 20 a 40 años. • Nivel de estudios: bachillerato culminado. • Certificaciones: conocimiento de inglés básico. • Conocimientos: legislación aduanera y exportaciones. • Experiencia: 1 año de experiencia en puestos similares. <p style="text-align: center;">IV. Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celular corporativo • Impresora • Computadora laptop • Mouse inalámbrico • USB • Lapiceros • Calculadora • Engrapadora • Audífonos <p style="text-align: center;">V. Mobiliario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Silla ergonómica • Escritorio 			


Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.6.1.6. Asistente administrativa


Se encarga de brindar apoyo al supervisor nacional y al asistente de aduanas en sus labores además de encargarse del control de los trámites necesarios que deben trasladarse al departamento financiero-contable además de la creación y eliminación de archivos de los asociados del negocio, así como de la actualización y destrucción de documentos pertenecientes al departamento de operaciones.

A continuación, se muestra en la figura 29, el descriptor de puesto del asistente administrativo.


Figura 29. **Descriptor del puesto de Asistente administrativo**

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-DP-CL-06
		Versión	01
	Descriptor del puesto de Asistente administrativo	Página	Página 20 de 61
I. Identificación			
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación administrativa: departamento de operaciones • Grupo: Asistentes • Puesto: Asistente de administrativo • Jefe inmediato superior: Supervisor de operaciones nacionales • Personas a cargo: ninguna • Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. • Lugar: edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala zona 15, salón 901. • Modalidad: presencial 			
II. Descripción del puesto			
Naturaleza			
Trabajo en equipo, con actitud positiva, dinamismo y proactividad, además de manejar comunicación efectiva con los miembros de la empresa.			
Atribuciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Ordinarias <ul style="list-style-type: none"> ○ Mantener un sistema ordenado de archivo con toda la papelería en la oficina. ○ Actualizar y mantener los documentos y políticas de la oficina. ○ Coordinar las actividades administrativos y contables de gestión dentro del ERP- Odoó que serán compartidos con la contabilidad 			

Continuación de la figura 29.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-06
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Asistente administrativo	Página	Página 21 de 61
<ul style="list-style-type: none"> • Eventuales <ul style="list-style-type: none"> ○ Brindar apoyo al supervisor nacional en sus actividades. <p style="text-align: center;">Relaciones de trabajo</p> <p style="text-align: center;">Dependencias internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencias internas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna • Dependencias externas: • Servicio de los proveedores <p style="text-align: center;">Responsabilidades adicionales al puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que ocupe dicho cargo es responsable del cuidado del mobiliario que tiene asignado (escritorio, silla, maceta decorativa con suculenta). • También es responsable de los resultados de todo lo que involucre su cargo. 			

Continuación de la figura 29.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-06
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Asistente administrativo	Página	Página 22 de 61
III. Especificaciones del puesto			
Requisitos de formación y experiencia			
<ul style="list-style-type: none"> • Género: indiferente • Edad: rango de 20 a 40 años. • Nivel de estudios: bachillerato culminado. • Certificaciones: conocimiento de inglés básico. • Conocimientos: legislación aduanera y exportaciones. • Experiencia: 1 año de experiencia en puestos similares. 			
IV. Recursos			
<ul style="list-style-type: none"> • Celular corporativo • Impresora • Computadora laptop • Mouse inalámbrico • USB • Lapiceros • Calculadora • Engrapadora • Audífonos 			
V. Mobiliario			
<ul style="list-style-type: none"> • Silla ergonómica • Escritorio 			


Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.6.1.7. Digitador


Está bajo el cargo del supervisor nacional, encargándose de trasladar la información requerida a la plataforma de la empresa y así mismo de verificar que la información sea trasladada con éxito a quienes correspondan y analizar la información que ingresa al sistema de la empresa.

A continuación, se muestra en la figura 30, el descriptor de puesto del digitador.


Figura 30. **Descriptor del puesto de Digitador**

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-07
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Digitador	Página	Página 23 de 61
<p>I. Identificación</p> <p>Ubicación administrativa: departamento de operaciones Grupo: Asistentes Puesto: Digitador Jefe inmediato superior: Supervisor de operaciones nacionales Personas a cargo: ninguna Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. Lugar: edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala zona 15, salón 901. Modalidad: presencial</p> <p style="text-align: center;">II. Descripción del puesto</p> <p style="text-align: center;">Naturaleza</p> <p style="text-align: center;">Trabajo de concentración, proactividad y comunicación efectiva.</p> <p style="text-align: center;">Atribuciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordinarias <ul style="list-style-type: none"> ○ Ingreso de datos en sistema, elaboración de permisos, trámite de financiamiento de clientes, trámite para mensajería. 			

Continuación de la figura 30.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-07
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Digitador	Página	Página 24 de 61
<ul style="list-style-type: none"> • Eventuales <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna. <p style="text-align: center;">Relaciones de trabajo</p> <p style="text-align: center;">Dependencias internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencias internas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna • Dependencias externas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de los proveedores <p style="text-align: center;">Responsabilidades adicionales al puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que ocupe dicho cargo es responsable del cuidado del mobiliario que tiene asignado (escritorio, silla, maceta decorativa con suculenta). • También es responsable de los resultados de todo lo que involucre su cargo. 			

Continuación de la figura 30.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-07
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Digitador	Página	Página 25 de 61

III. Especificaciones del puesto

Requisitos de formación y experiencia

- Género: indiferente
- Edad: rango de 20 a 40 años.
- Nivel de estudios: bachillerato culminado.
- Certificaciones: conocimiento de inglés intermedio.
- Experiencia: 1 año de experiencia en puestos similares.

IV. Recursos

- Celular corporativo
- Impresora
- Computadora laptop
- Mouse inalámbrico
- USB
- Lapiceros
- Calculadora
- Engrapadora
- Audífonos

V. Mobiliario

- Silla ergonómica
- Escritorio

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.6.2. Comercial


En este departamento los analistas comerciales se encargan de ampliar la cartera de clientes de la empresa, además de cerrar las negociaciones con los clientes ya fidelizados con la empresa y realizar una previa investigación para rectificar que los nuevos clientes, no tengan antecedentes que puedan ser perjudiciales para la empresa.

2.6.2.1. Recepcionista


Es la persona encargada de recibir al cliente y proveedor para brindarle toda la información necesaria para agilizar el trámite por el cual se presentan. Además, se encarga de entregar la paquetería a todos los miembros del personal de la empresa y recibir llamadas telefónicas para brindar información a los asociados del negocio.

A continuación, se muestra en la figura 31, el descriptor de puesto de la recepcionista.


Figura 31. **Descriptor del puesto de Recepcionista**

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-08
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Recepcionista	Página	Página 26 de 61
I. Identificación			
<p>Ubicación administrativa: departamento comercial Grupo: Asistentes Puesto: Recepcionista Jefe inmediato superior: Gerente comercial Personas a cargo: ninguna Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. Lugar: edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala zona 15, salón 901. Modalidad: presencial</p>			
II. Descripción del puesto			
Naturaleza			
Trabajo de actitud positiva con los clientes, además de presentar dinamismo y comunicación efectiva.			
Atribuciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Ordinarias <ul style="list-style-type: none"> ○ Atender al público de manera oportuna y eficiente a través de planta telefónica y personalmente, manteniendo altos estándares de servicio al cliente. ○ Emisión de contraseñas y entrega de cheques. ○ Abrir y cerrar la empresa. 			

Continuación de la figura 31.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-08
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Recepcionista	Página	Página 27 de 61
<ul style="list-style-type: none"> • Eventuales <ul style="list-style-type: none"> ○ Asistir al gerente general en sus actividades. <p style="text-align: center;">Relaciones de trabajo</p> <p style="text-align: center;">Dependencias internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencias internas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna • Dependencias externas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de los proveedores <p style="text-align: center;">Responsabilidades adicionales al puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que ocupe dicho cargo es responsable del cuidado del mobiliario que tiene asignado (escritorio, silla, maceta decorativa con suculenta). • También es responsable de los resultados de todo lo que involucre su cargo. 			

Continuación de la figura 31.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-08
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Recepcionista	Página	Página 28 de 61

III. Especificaciones del puesto

Requisitos de formación y experiencia

- Género: indiferente
- Edad: rango de 20 a 40 años
- Nivel de estudios: bachillerato culminado.
- Certificaciones: conocimiento de inglés básico.
- Experiencia: 1 año de experiencia en puestos similares.

IV. Recursos

- Celular corporativo
- Impresora
- Computadora laptop
- Mouse inalámbrico
- USB
- Lapiceros
- Calculadora
- Engrapadora
- Audífonos

V. Mobiliario

- Silla ergonómica
- Escritorio


Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.6.2.2. Agente comercial


El agente comercial es el encargado de realizar las gestiones necesarias para la búsqueda de nuevos clientes y así poder ampliar la cartera y fidelizarlos con la marca, además de ello debe promover los servicios a los clientes actuales que aparecen en la base de datos y realizar renegociaciones con clientes potenciales.

A continuación, se muestra en la figura 32, el descriptor de puesto del agente comercial.


Figura 32. **Descriptor del puesto de Agente comercial**

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-09
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Agente comercial	Página	Página 29 de 61
I. Identificación			
<p>Ubicación administrativa: departamento comercial Grupo: Asistentes Puesto: Agente comercial Jefe inmediato superior: Gerente comercial Personas a cargo: ninguna Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. Lugar: edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala zona 15, salón 901. Modalidad: presencial</p>			
II. Descripción del puesto			
Naturaleza			
<p>Trabajo de liderazgo, donde se debe investigar continuamente sobre posibles clientes, además de mantener comunicación efectiva con los clientes y actitud de servicio.</p>			
Atribuciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Ordinarias <ul style="list-style-type: none"> ○ Apertura de nuevos clientes. ○ Atender a los clientes. ○ Ofrecer servicio a los clientes. 			

Continuación de la figura 32.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-09
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Agente comercial	Página	Página 30 de 61
<ul style="list-style-type: none"> • Eventuales <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna. <p style="text-align: center;">Relaciones de trabajo</p> <p style="text-align: center;">Dependencias internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencias internas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna • Dependencias externas: • Servicio de los proveedores <p style="text-align: center;">Responsabilidades adicionales al puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que ocupe dicho cargo es responsable del cuidado del mobiliario que tiene asignado (escritorio, silla, maceta decorativa con suculenta). • También es responsable de los resultados de todo lo que involucre su cargo. 			

Continuación de la figura 32.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-09
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Agente comercial	Página	Página 31 de 61

III. Especificaciones del puesto

Requisitos de formación y experiencia

- Género: indiferente
- Edad: rango de 20 a 40 años
- Nivel de estudios: bachillerato culminado.
- Certificaciones: conocimiento de inglés básico.
- Conocimientos: en normativas, tratados y legislación aduanera y exportaciones
- Experiencia: 1 año de experiencia en puestos similares.

IV. Recursos

- Celular corporativo
- Impresora
- Computadora laptop
- Mouse inalámbrico
- USB
- Lapiceros
- Calculadora
- Engrapadora
- Audífonos

V. Mobiliario

- Silla ergonómica
- Escritorio

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.6.3. Recursos humanos


En este departamento se llevan a cabo todas las gestiones necesarias para captar el recurso humano que más se adecue a los puestos vacantes que existen, además de programar actividades que motiven al personal a realizar sus labores con éxito, promover el trabajo en equipo y compañerismo.

2.6.3.1. Auxiliar de recursos humanos


El auxiliar de recursos humanos es el encargado de apoyar al gerente de recursos humanos para reclutar personal para la empresa, analizar las hojas de vida de cada uno de los candidatos, actualizar continuamente la estructura organizacional de la empresa y verificar que el clima laboral sea el indicado para el rendimiento adecuado de cada uno de los empleados.

A continuación, se muestra en la figura 33, el descriptor de puesto del Auxiliar de recursos humanos.


Figura 33. **Descriptor del puesto de Auxiliar de recursos humanos**

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-DP-CL-10
		Versión	01
	Descriptor del puesto de Auxiliar de recursos humanos	Página	Página 32 de 61
I. Identificación			
<p>Ubicación administrativa: departamento de recursos humanos Grupo: asistentes Puesto: Auxiliar de recursos humanos Jefe inmediato superior: Gerente de recursos humanos Personas a cargo: ninguna Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. Lugar: edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala zona 15, salón 901. Modalidad: presencial</p>			
II. Descripción del puesto			
Naturaleza			
<p>Trabajo de liderazgo, donde se debe dirigir a cada uno de los empleados para que desempeñen correctamente sus funciones, además de brindarle motivación para que desempeñen de manera efectiva sus labores.</p>			
Atribuciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Ordinarias <ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar y registrar la documentación pertinente a las actividades del personal (reclutamiento, capacitación, reclamos, evaluaciones de desempeño). ○ Recopilar, preparar y actualizar informes y documentos vinculados con las actividades del personal antes descritas. 			

Continuación de la figura 33.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-10
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Auxiliar de recursos humanos	Página	Página 33 de 61
<ul style="list-style-type: none"> ○ Mantener actualizada la documentación de gestión administrativa. ○ Excelente habilidad de comunicación para interactuar con diferentes niveles jerárquicos • Eventuales <ul style="list-style-type: none"> ○ Brindar apoyo al jefe inmediato con sus labores. <p style="text-align: center;">Relaciones de trabajo</p> <p style="text-align: center;">Dependencias internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencias internas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna • Dependencias externas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de los proveedores <p style="text-align: center;">Responsabilidades adicionales al puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que ocupe dicho cargo es responsable del cuidado del mobiliario que tiene asignado (escritorio, silla, maceta decorativa con suculenta). • También es responsable de los resultados de todo lo que involucre su cargo. 			

Continuación de la figura 33.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-10
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Auxiliar de recursos humanos	Página	Página 34 de 61
III. Especificaciones del puesto			
Requisitos de formación y experiencia			
<ul style="list-style-type: none"> • Género: indiferente • Edad: rango de 20 a 35 años • Nivel de estudios: Bachillerato culminado, estudios iniciales en recursos humanos o psicología industrial. • Certificaciones: conocimiento de inglés intermedio. • Conocimientos: en normativas, tratados y legislación aduanera y exportaciones • Experiencia: 1 año de experiencia en puestos similares. 			
IV. Recursos			
<ul style="list-style-type: none"> • Celular corporativo • Impresora • Computadora laptop • Mouse inalámbrico • USB • Lapiceros • Calculadora • Engrapadora • Audífonos 			
V. Mobiliario			
<ul style="list-style-type: none"> • Silla ergonómica • Escritorio 			

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.6.4. Calidad


Este departamento es el encargado de verificar que se cumplan los objetivos de la empresa en los tiempos establecidos durante la planificación, además de realizar evaluaciones de riesgos, gestión de documentos, diseño e implementación de acciones correctivas según los hallazgos obtenidos mediante las auditorías internas de la empresa.

2.6.4.1. Analista de calidad


El analista de calidad se encarga de brindar apoyo al gerente de calidad para establecer las propuestas de mejoras en cada uno de las actividades en donde existan hallazgos por parte de los auditores tanto internos como externos.

A continuación, se muestra en la figura 34, el descriptor de puesto del analista de calidad.


Figura 34. **Descriptor del puesto de Analista de calidad**

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-DP-CL-11
		Versión	01
	Descriptor del puesto de Analista de calidad	Página	Página 35 de 61
I. Identificación			
<p>Ubicación administrativa: departamento de calidad Grupo: asistentes Puesto: Analista de calidad Jefe inmediato superior: Gerente de calidad Personas a cargo: ninguna Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. Lugar: edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala zona 15, salón 901. Modalidad: presencial</p>			
II. Descripción del puesto			
Naturaleza			
Trabajo realizado en equipo, por una persona con dinamismo.			
Atribuciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Ordinarias <ul style="list-style-type: none"> ○ Consolidar y analizar la información técnica y estadística del departamento de calidad. ○ Actualizar la información necesaria para cumplir con los requerimientos establecidos por las normas vigentes que apliquen a la empresa. 			

Continuación de la figura 34.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-11
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Analista de calidad	Página	Página 36 de 61
<ul style="list-style-type: none"> • Eventuales <ul style="list-style-type: none"> ○ Brindar apoyo al jefe inmediato con sus labores. <p style="text-align: center;">Relaciones de trabajo</p> <p style="text-align: center;">Dependencias internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencias internas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna • Dependencias externas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de los proveedores <p style="text-align: center;">Responsabilidades adicionales al puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que ocupe dicho cargo es responsable del cuidado del mobiliario que tiene asignado (escritorio, silla, maceta decorativa con suculenta). • También es responsable de los resultados de todo lo que involucre su cargo. 			

Continuación de la figura 34.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-11
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Analista de calidad	Página	Página 37 de 61
<p>III. Especificaciones del puesto</p> <p>Requisitos de formación y experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Género: indiferente • Edad: rango de 20 a 35 años. • Nivel de estudios: pensum cerrado de ingeniería industrial. • Certificaciones: conocimiento de inglés intermedio. • Conocimientos: en norma ISO 9001 y BASC. • Experiencia: mínimo 1 año de experiencia en puestos similares. <p style="text-align: center;">IV. Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celular corporativo • Impresora • Computadora laptop • Mouse inalámbrico • USB • Lapiceros • Calculadora • Engrapadora • Audífonos <p style="text-align: center;">V. Mobiliario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Silla ergonómica • Escritorio 			

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.6.5. Auditoría


Este departamento es el encargado de verificar que cada uno de las actividades se estén cumpliendo con los requisitos que exigen las normativas vigentes dentro de la empresa además de transmitir los hallazgos encontrados en las auditorías a los responsables de cada actividad.

2.6.5.1. Auditor interno

El auditor interno se encarga de realizar evaluaciones periódicas para garantizar que cada uno de las actividades se esté ejecutando de manera correcta según las exigencias de las normativas de la empresa, además de transmitir con ética los hallazgos encontrados a los responsables.

A continuación, se muestra en la figura 35, el descriptor de puesto del Auditor interno.

Figura 35. **Descriptor del puesto de Auditor interno**

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-12
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Auditor interno	Página	Página 38 de 61

I. Identificación

Ubicación administrativa: departamento de calidad
 Grupo: Auditor
 Puesto: Auditor interno
 Jefe inmediato superior: Gerente general
 Personas a cargo: ninguna
 Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m.
 Lugar: edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala zona 15, salón 901.
 Modalidad: presencial

II. Descripción del puesto


Naturaleza

Trabajo de liderazgo, donde se debe mantener actualización constante de las normas aplicables a las actividades de la empresa, además de mantener comunicación efectiva.


Atribuciones

- Ordinarias
 - Análisis de riesgos, evalúa actividades, asesora al personal administrativo para mejoras, manejo de informes, auditorías internas

Continuación de la figura 35.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-12
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Auditor interno	Página	Página 39 de 61
<ul style="list-style-type: none"> • Eventuales <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna. <p style="text-align: center;">Relaciones de trabajo</p> <p style="text-align: center;">Dependencias internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencias internas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna • Dependencias externas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de los proveedores <p style="text-align: center;">Responsabilidades adicionales al puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que ocupe dicho cargo es responsable del cuidado del mobiliario que tiene asignado (escritorio, silla, maceta decorativa con suculenta). • También es responsable de los resultados de todo lo que involucre su cargo. 			

Continuación de la figura 35.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-12
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Auditor interno	Página	Página 40 de 61
<p>III. Especificaciones del puesto</p> <p>Requisitos de formación y experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Género: indiferente • Edad: rango de 20 a 35 años • Nivel de estudios: licenciatura en ingeniería industrial o auditoría. • Certificaciones: conocimiento de inglés intermedio. • Conocimientos: en norma ISO 9001 y BASC. • Experiencia: mínimo 1 año de experiencia en puestos similares. <p style="text-align: center;">IV. Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celular corporativo • Impresora • Computadora laptop • Mouse inalámbrico • USB • Lapiceros • Calculadora • Engrapadora • Audífonos <p style="text-align: center;">V. Mobiliario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Silla ergonómica • Escritorio 			

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.6.6. Financiero contable


Este departamento se encarga de todas las gestiones contables de una empresa además de ordenar las finanzas de la empresa para que ésta funcione correctamente a través del manejo de libros contables, control de los estados financieros, supervisión del sistema de software contable, transacciones contables y preparar las declaraciones tributarias.

2.6.6.1. Contador


El contador es el encargado de fiscalizar el tema económico de la empresa, actualizar los libros contables, mantener actualizada la información del sistema de software contable y verificar que la empresa sea rentable.

A continuación, se muestra en la figura 36, el descriptor del puesto de contador.


Figura 36. **Descriptor del puesto de Contador**

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-13
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Contador	Página	Página 41 de 61
I. Identificación			
<p>Ubicación administrativa: departamento financiero contable Grupo: Contador Puesto: Contador Jefe inmediato superior: Gerente general Personas a cargo: ninguna Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. Lugar: edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala zona 15, salón 901. Modalidad: presencial</p>			
II. Descripción del puesto			
Naturaleza			
Trabajo que requiere de concentración.			
Atribuciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Ordinarias <ul style="list-style-type: none"> ○ Realizar el registro contable, el pago de impuestos, la presentación de estados financieros ante junta directiva. 			

Continuación de la figura 36.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-13
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Contador	Página	Página 42 de 61
<ul style="list-style-type: none"> • Eventuales <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna. <p style="text-align: center;">Relaciones de trabajo</p> <p style="text-align: center;">Dependencias internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencias internas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna • Dependencias externas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de los proveedores <p style="text-align: center;">Responsabilidades adicionales al puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que ocupe dicho cargo es responsable del cuidado del mobiliario que tiene asignado (escritorio, silla, maceta decorativa con suculenta). • También es responsable de los resultados de todo lo que involucre su cargo. 			

Continuación de la figura 36.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-13
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Contador	Página	Página 43 de 61
III. Especificaciones del puesto			
Requisitos de formación y experiencia			
<ul style="list-style-type: none"> • Género: indiferente • Edad: rango de 20 a 35 años. • Nivel de estudios: Perito contador. • Certificaciones: conocimiento de inglés intermedio. • Experiencia: mínimo 1 año de experiencia en puestos similares. 			
IV. Recursos			
<ul style="list-style-type: none"> • Celular corporativo • Impresora • Computadora laptop • Mouse inalámbrico • USB • Lapiceros • Calculadora • Engrapadora • Audífonos 			
V. Mobiliario			
<ul style="list-style-type: none"> • Silla ergonómica • Escritorio 			

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.6.7. Tecnología


Este departamento se encarga de brindar el soporte técnico necesario a todos los aparatos tecnológicos de los diferentes departamentos, además de la creación de los usuarios a los nuevos miembros de la empresa y realizar todo lo necesario en materia de cómputo.

2.6.7.1. Técnico de redes de comunicación


Se encarga de brindar el soporte necesario a todos los equipos de cómputo de la empresa, además de asesorar a los empleados con todas las dudas tecnológicas que surjan o problemáticas y se encarga de supervisar el correcto funcionamiento de las cámaras de vigilancia, brindar mantenimiento a la cerradura digital de la empresa, así como de las impresoras.

A continuación, se muestra en la figura 37, el descriptor de puesto del técnico de redes de comunicación.


Figura 37. **Descriptor del puesto de Técnico de redes de comunicación**

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-DP-CL-14
		Versión	01
	Descriptor del puesto de Técnico de redes de comunicación	Página	Página 44 de 61
<p>I. Identificación</p> <p>Ubicación administrativa: departamento de informática Grupo: Contador Puesto: Técnico de redes en informática Jefe inmediato superior: Gerente General Personas a cargo: ninguna Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. Lugar: edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala zona 15, salón 901. Modalidad: presencial</p> <p style="text-align: center;">II. Descripción del puesto</p> <p style="text-align: center;">Naturaleza</p> <p>Trabajo que requiere de dinamismo, positivismo, paciencia y constante actualización para brindarle el soporte adecuado al equipo técnico de la empresa.</p> <p style="text-align: center;">Atribuciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordinarias <ul style="list-style-type: none"> ○ Mantenimiento y solución de problemas a equipo de informática. ○ Mantenimiento a páginas en redes sociales ○ Instalación de red ○ Instalación y mantenimiento de impresoras y cámaras de seguridad. 			

Continuación de la figura 37.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-14
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Técnico de redes de comunicación	Página	Página 45 de 61
<ul style="list-style-type: none"> • Eventuales <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna. <p style="text-align: center;">Relaciones de trabajo</p> <p style="text-align: center;">Dependencias internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencias internas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna • Dependencias externas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de los proveedores <p style="text-align: center;">Responsabilidades adicionales al puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que ocupe dicho cargo es responsable del cuidado del mobiliario que tiene asignado (escritorio, silla, maceta decorativa con suculenta). • También es responsable de los resultados de todo lo que involucre su cargo. 			

Continuación de la figura 37.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-14
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Contador	Página	Página 46 de 61

III. Especificaciones del puesto

Requisitos de formación y experiencia

- Género: indiferente
- Edad: rango de 20 a 35 años
- Nivel de estudios: tercer año aprobado de ingeniería en sistemas, informática o afín.
- Certificaciones: conocimiento de inglés intermedio.
- Experiencia: mínimo 1 año de experiencia en puestos similares.

IV. Recursos

- Celular corporativo
- Impresora
- Computadora laptop
- Mouse inalámbrico
- USB
- Lapiceros
- Calculadora
- Engrapadora
- Audífonos

V. Mobiliario

- Silla ergonómica
- Escritorio

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.6.8. Gerencias


Estas se encargan de liderar cada uno de los departamentos para planear las acciones que permitirán alcanzar las metas de cada departamento y así lograr el objetivo general de la empresa.

2.6.8.1. Gerente general


La función que tiene el gerente general es de liderar a todas las gerencias de la empresa para que estas logren establecer las acciones que se deben ejecutar para alcanzar el objetivo general de la empresa.

A continuación, se muestra en la figura 38, el descriptor de puesto del gerente general.


Figura 38. **Descriptor del puesto de Gerente general**

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-15
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Gerente General	Página	Página 47 de 61
I. Identificación			
<p>Ubicación administrativa: Gerencia general Grupo: Gerencias Puesto: Gerencia General Jefe inmediato superior: Ninguno Personas a cargo: todas las gerencias Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. Lugar: edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala zona 15, salón 901. Modalidad: presencial</p>			
II. Descripción del puesto			
Naturaleza			
<p>Trabajo de liderazgo, donde se debe dirigir a cada uno de los empleados a cargo, además de verificar constantemente los resultados alcanzados por cada uno de los gerentes.</p>			
Atribuciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Ordinarias <ul style="list-style-type: none"> ○ Dirigir el cumplimiento de los objetivos de la organización con estrategias comerciales y financieras con el fin de cumplir un desarrollo eficiente para la compañía. ○ Establecer el plan de acción anual de la compañía. ○ Controlar que se cumplan las actividades planificadas en el plan de acción. ○ Tomar decisiones en la junta anual de gerencias. 			

Continuación de la figura 38.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-15
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Gerente General	Página	Página 48 de 61
<ul style="list-style-type: none"> • Eventuales <ul style="list-style-type: none"> ○ Presentar informes a la junta directiva. <p style="text-align: center;">Relaciones de trabajo</p> <p style="text-align: center;">Dependencias internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencias internas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna • Dependencias externas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de los proveedores <p style="text-align: center;">Responsabilidades adicionales al puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que ocupe dicho cargo es responsable del cuidado del mobiliario que tiene asignado (escritorio, silla, maceta decorativa con suculenta). • También es responsable de los resultados de todo lo que involucre su cargo. 			

Continuación de la figura 38.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-15
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Gerente general	Página	Página 49 de 61
III. Especificaciones del puesto			
Requisitos de formación y experiencia			
<ul style="list-style-type: none"> • Género: indiferente • Edad: rango de 35 a 45 años. • Nivel de estudios: profesional de ingeniería industrial con estudios de postgrado, maestría en gestión administrativa y financiera, maestría en gestión de proyectos. • Certificaciones: conocimiento de inglés avanzado. • Experiencia: mínimo 3 años de experiencia en puestos similares. 			
IV. Recursos			
<ul style="list-style-type: none"> • Celular corporativo • Impresora • Computadora laptop • Mouse inalámbrico • USB • Lapiceros • Calculadora • Engrapadora • Audífonos 			
V. Mobiliario			
<ul style="list-style-type: none"> • Silla ergonómica • Escritorio 			


Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.6.8.2. Gerente de operaciones


La persona que ocupe dicha gerencia es el encargado de dirigir el departamento de operaciones, además de resolver las problemáticas que involucren a dicho departamento.

A continuación, se muestra en la figura 39, el descriptor de puesto del gerente de operaciones.


Figura 39. **Descriptor del puesto de Gerente operaciones**

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-16
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Gerente operaciones	Página	Página 50 de 61
I. Identificación			
<p>Ubicación administrativa: Gerencia Grupo: Gerencias Puesto: Gerente de operaciones Jefe inmediato superior: Gerente general Personas a cargo: supervisor de operaciones nacionales y supervisor de operaciones internacionales Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. Lugar: edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala zona 15, salón 901. Modalidad: presencial</p>			
II. Descripción del puesto			
Naturaleza			
<p>Trabajo de liderazgo, donde se debe dirigir a cada uno de los empleados a cargo, además de verificar constantemente los resultados alcanzados por cada uno de los supervisores y operadores del departamento de operaciones.</p>			
Atribuciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Ordinarias <ul style="list-style-type: none"> ○ Dirigir el cumplimiento y los objetivos de la organización con estrategias logísticas y aduaneras con el fin de cumplir un desarrollo eficiente para la compañía. ○ Resolver problemáticas que existan dentro del departamento de operaciones. ○ Atender las citas que programen los clientes o proveedores. ○ Supervisar el rendimiento de los supervisores y operadores del departamento de operaciones. 			

Continuación de la figura 39.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-16
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Gerente operaciones	Página	Página 51 de 61
<ul style="list-style-type: none"> • Eventuales <ul style="list-style-type: none"> ○ ninguna. <p style="text-align: center;">Relaciones de trabajo</p> <p style="text-align: center;">Dependencias internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencias internas: • Ninguna • Dependencias externas: • Servicio de los proveedores <p style="text-align: center;">Responsabilidades adicionales al puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que ocupe dicho cargo es responsable del cuidado del mobiliario que tiene asignado (escritorio, silla, maceta decorativa con suculenta). • También es responsable de los resultados de todo lo que involucre su cargo. 			

Continuación de la figura 39.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-16
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Gerente operaciones	Página	Página 52 de 61
<p>III. Especificaciones del puesto Requisitos de formación y experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Género: indiferente • Edad: rango de 35 a 45 años • Nivel de estudios: universidad de preferencia carrera de administración de empresas, ingeniería comercial, ingeniería industrial o relaciones internacionales. • Certificaciones: conocimiento de inglés avanzado. • Conocimientos: en normativas, tratados y legislación aduanera y exportaciones. • Experiencia: mínimo 3 años de experiencia en puestos similares. <p style="text-align: center;">IV. Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celular corporativo • Impresora • Computadora laptop • Mouse inalámbrico • USB • Lapiceros • Calculadora • Engrapadora • Audífonos <p style="text-align: center;">V. Mobiliario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Silla ergonómica • Escritorio 			


Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.6.8.3. Gerente comercial


La persona que ocupa dicho cargo debe de establecer metas de ventas, incentivar al personal para cumplir las metas establecidas, supervisar el rendimiento de cada agente comercial y pronosticar las ventas.

A continuación, se muestra en la figura 40, el descriptor de puesto del gerente comercial.


Figura 40. **Descriptor del puesto de Gerente comercial**

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-17
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Gerente comercial	Página	Página 53 de 61
I. Identificación			
<p>Ubicación administrativa: Gerencia Grupo: Gerencias Puesto: Gerente comercial Jefe inmediato superior: Gerente general Personas a cargo: Agente comercial Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. Lugar: edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala zona 15, salón 901. Modalidad: presencial</p>			
II. Descripción del puesto			
Naturaleza			
<p>Trabajo de liderazgo, donde se debe dirigir a cada uno de los empleados a cargo, además de verificar constantemente los resultados alcanzados por cada uno de los analistas comerciales.</p>			
Atribuciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Ordinarias <ul style="list-style-type: none"> ○ Dirigir el cumplimiento y los objetivos de la organización con estrategias con enfoque en ventas con el fin de cumplir un desarrollo eficiente para la compañía. ○ Establecer metas para cada uno de los analistas del departamento comercial. ○ Darles seguimiento a los clientes. ○ Evaluar el desempeño de los analistas comerciales. 			

Continuación de la figura 40.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-17
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Gerente comercial	Página	Página 54 de 61
<ul style="list-style-type: none"> • Eventuales <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna. <p style="text-align: center;">Relaciones de trabajo</p> <p style="text-align: center;">Dependencias internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencias internas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna • Dependencias externas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de los proveedores <p style="text-align: center;">Responsabilidades adicionales al puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que ocupe dicho cargo es responsable del cuidado del mobiliario que tiene asignad (escritorio, silla, maceta decorativa con suculenta). • También es responsable de los resultados de todo lo que involucre su cargo. 			

Continuación de la figura 40.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-17
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Gerente comercial	Página	Página 55 de 61

III. Especificaciones del puesto

Requisitos de formación y experiencia

- Género: indiferente
- Edad: rango de 35 a 45 años.
- Nivel de estudios: universidad de preferencia carrera de administración de empresas, ingeniería comercial, ingeniería industrial o relaciones internacionales.
- Certificaciones: conocimiento de inglés avanzado.
- Conocimientos: en normativas, tratados y legislación aduanera y exportaciones.
- Experiencia: mínimo 3 años de experiencia en puestos similares.

IV. Recursos

- Celular corporativo
- Impresora
- Computadora laptop
- Mouse inalámbrico
- USB
- Lapiceros
- Calculadora
- Engrapadora
- Audífonos

V. Mobiliario

- Silla ergonómica
- Escritorio


Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.6.8.4. Gerente de recursos humanos


El gerente de recursos humanos se encarga de revisar todas las hojas de vida de los candidatos para asegurar que se cumplan con los requisitos mínimos que se han solicitado, además de realizar las evaluaciones adecuadas para rectificar si la persona está apta para el puesto, realizar entrevista con los candidatos, verificar los antecedentes además de evaluar su rendimiento con una prueba de conocimientos teóricos y una prueba práctica.

A continuación, se muestra en la figura 41, el descriptor de puesto del gerente de recursos humanos.


Figura 41. **Descriptor del puesto de Gerente de recursos humanos**

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-DP-CL-18
		Versión	01
	Descriptor del puesto de Gerente de recursos humanos	Página	Página 56 de 61
I. Identificación			
<p>Ubicación administrativa: Gerencia Grupo: Gerencias Puesto: Gerente de recursos humanos Jefe inmediato superior: Gerente general Personas a cargo: Auxiliar de recursos humanos Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. Lugar: edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala zona 15, salón 901. Modalidad: presencial</p>			
II. Descripción del puesto			
Naturaleza			
<p>Trabajo de liderazgo, donde se debe dirigir a cada uno de los empleados a cargo, además de verificar constantemente los resultados alcanzados por cada uno de los miembros de la empresa.</p>			
Atribuciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Ordinarias <ul style="list-style-type: none"> ○ Dirigir el cumplimiento y los objetivos de la organización con estrategias de gestión de talento humano con el fin de cumplir un desarrollo eficiente para la compañía. ○ Establecer y analizar indicadores de gestión de su área y formular estrategias acordes con las prácticas. ○ Analizar las hojas de vida de los candidatos. ○ Realizar entrevistas a los candidatos. ○ Supervisar las actividades y rendimiento del auxiliar de recursos humanos. 			

Continuación de la figura 41.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-18
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Gerente de recursos humanos	Página	Página 57 de 61
<ul style="list-style-type: none"> • Eventuales <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna. <p style="text-align: center;">Relaciones de trabajo</p> <p style="text-align: center;">Dependencias internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencias internas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna • Dependencias externas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de los proveedores <p style="text-align: center;">Responsabilidades adicionales al puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que ocupe dicho cargo es responsable del cuidado del mobiliario que tiene asignado (escritorio, silla, maceta decorativa con suculenta). • También es responsable de los resultados de todo lo que involucre su cargo. 			

Continuación de la figura 41.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-18
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Gerente de recursos humanos	Página	Página 58 de 61
<p>III. Especificaciones del puesto</p> <p>Requisitos de formación y experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Género: indiferente • Edad: rango de 35 a 45 años. • Nivel de estudios: universidad de preferencia carrera de administración de empresas, ingeniería industrial, psicología industrial o afines. • Certificaciones: conocimiento de inglés avanzado. • Experiencia: mínimo 3 años de experiencia en puestos similares. <p style="text-align: center;">IV. Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celular corporativo • Impresora • Computadora laptop • Mouse inalámbrico • USB • Lapiceros • Calculadora • Engrapadora • Audífonos <p style="text-align: center;">V. Mobiliario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Silla ergonómica • Escritorio 			


Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.6.8.5. Gerente de calidad


El gerente de calidad desempeña una labor muy importante dentro de la empresa, debido a que es el encargado de gestionar todas aquellas acciones de mejora en las diferentes actividades de la empresa para que esta brinde un servicio adecuado a las necesidades y exigencias de los asociados del negocio.

A continuación, se muestra en la figura 42, el descriptor de puesto del gerente de calidad.


Figura 42. **Descriptor del puesto de Gerente de calidad**

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-19
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Gerente de calidad	Página	Página 59 de 61
I. Identificación			
<p>Ubicación administrativa: Gerencia Grupo: Gerencias Puesto: Gerente de calidad Jefe inmediato superior: Gerente general Personas a cargo: Analista de calidad Horario: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. Lugar: edificio INSIGNE, 25 avenida 1-89 Vista Hermosa II, ciudad de Guatemala zona 15, salón 901. Modalidad: presencial</p>			
II. Descripción del puesto			
Naturaleza			
<p>Trabajo de liderazgo, donde se debe fundamentar en los empleados la mejora continua en todas sus actividades para el mejoramiento de la calidad de la empresa.</p>			
Atribuciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Ordinarias <ul style="list-style-type: none"> ○ Asegurar el control de calidad de todas las actividades de la empresa. ○ Verificar el cumplimiento de todos los requisitos establecidos por las normativas vigentes de la empresa. ○ Proponer soluciones ante los hallazgos encontrados en las auditorías tanto internas como externas. ○ Supervisar el desempeño del analista de calidad. 			

Continuación de la figura 42.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-19
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Gerente de calidad	Página	Página 60 de 61
<ul style="list-style-type: none"> • Eventuales <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna. <p style="text-align: center;">Relaciones de trabajo</p> <p style="text-align: center;">Dependencias internas y externas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencias internas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna • Dependencias externas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de los proveedores <p style="text-align: center;">Responsabilidades adicionales al puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que ocupe dicho cargo es responsable del cuidado del mobiliario que tiene asignado (escritorio, silla, maceta decorativa con suculenta). • También es responsable de los resultados de todo lo que involucre su cargo. 			

Continuación de la figura 42.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-DP-CL-19
	Gestión	Versión	01
	Descriptor del puesto de Gerente de calidad	Página	Página 61 de 61

III. Especificaciones del puesto

Requisitos de formación y experiencia

- Género: indiferente
- Edad: rango de 35 a 45 años.
- Nivel de estudios: universidad de preferencia carrera de administración de empresas, ingeniería comercial, ingeniería industrial o auditoría.
- Certificaciones: conocimiento de inglés avanzado.
- Experiencia: mínimo 3 años de experiencia en puestos similares.

IV. Recursos

- Celular corporativo
- Impresora
- Computadora laptop
- Mouse inalámbrico
- USB
- Lapiceros
- Calculadora
- Engrapadora
- Audífonos

V. Mobiliario

- Silla ergonómica
- Escritorio

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.7. Manual de instructivo de actividades estratégicas, operativas y de apoyo

En el manual de instructivos se documentan las actividades estratégicas, operativas y de apoyo, para describir las actividades específicas que se realizan dentro de la empresa y tener un control preciso sobre las acciones que se ejecutan.

2.7.1. Manual de instructivo de actividades estratégicas

La empresa ha decidido clasificar sus actividades según su funcionalidad debido a que de esta manera se cumple con lo establecido en la norma BASC.

En las actividades estratégicas de la empresa se encuentran: gestión de la calidad y mejora continua y la gestión estratégica de la planeación.

2.7.1.1. Gestión de la calidad y mejora continua

La gestión de la calidad y mejora continua se encarga de asegurar el correcto cumplimiento de los requisitos establecidos por las normativas vigentes aplicadas a la empresa.

2.7.1.2. Gestión estratégica de la planeación

Dicha actividad es importante para dirigir a la organización y orientarla para alcanzar los objetivos necesarios para el crecimiento continuo de la misma. Esta actividad es ejecutada por los altos mandos de la empresa.

2.7.2. Manual de instructivo de actividades operativas

Esta clasificación hace referencia a todas las actividades de la operación de la empresa.

2.7.2.1. Exportaciones

Esta actividad se enfoca en garantizar que se ejecute correctamente el servicio de exportaciones a todas las mercancías que necesiten los clientes. Dicha actividad es ejecutada por el departamento de operaciones internacionales.

2.7.2.2. Importaciones

La actividad de la importación es ejecutada por el personal del departamento de operaciones nacionales. Permite que todas las mercancías que estén dentro del territorio guatemalteco tengan la papelería en orden.

2.7.2.3. Internacionales

La actividad de internacional hace referencia a aquellas mercancías que van desde un país a otro, pero nunca tocan territorio guatemalteco.

2.7.2.4. Seguros

La empresa también realiza la actividad de seguros, debido a que es importante y como requisito obligatorio para poder prestar el servicio a los clientes para evitar problemáticas si llegará a ocurrir un percance en el trayecto.

2.7.2.5. Aduanas

Se ha realizado una clasificación específica para la realización de la actividad de aduana debido a que se requiere de un riguroso cuidado con la información que se transmite o se declara.

2.7.2.6. Terrestre

La actividad de terrestre se encarga de brindar servicio exclusivo de traslado de mercancías por vía terrestre de un lugar a otro dentro del territorio guatemalteco.

2.7.3. Manual de instructivos de actividades de apoyo

Las actividades de apoyo son aquellas que indirectamente brindan soporte para que las actividades operativas puedan ejecutarse de manera correcta y sin ningún problema.

2.7.3.1. Recursos humanos

Es importante realizar la actividad de recursos humanos para que este gestione la búsqueda inmediata del talento que se acople a las necesidades de la empresa.

2.7.3.2. Financiero contable

La actividad de financiero contable es importante porque mediante su realización se pueden registrar todos los movimientos comerciales necesarios

para el buen funcionamiento de la empresa, además que ayuda a detectar alguna anomalía si esta existiera.

2.7.3.3. Tecnología

La actividad de tecnología ayuda a la empresa a realizar de manera más eficiente y virtual la ejecución de los servicios brindando la confianza de la seguridad de sus datos.

2.7.3.4. Gestión comercial

Mediante la actividad de gestión comercial se logra que el servicio llegue a darse a conocer más clientes. Esta actividad es importante para que la empresa logre uno de sus objetivos.

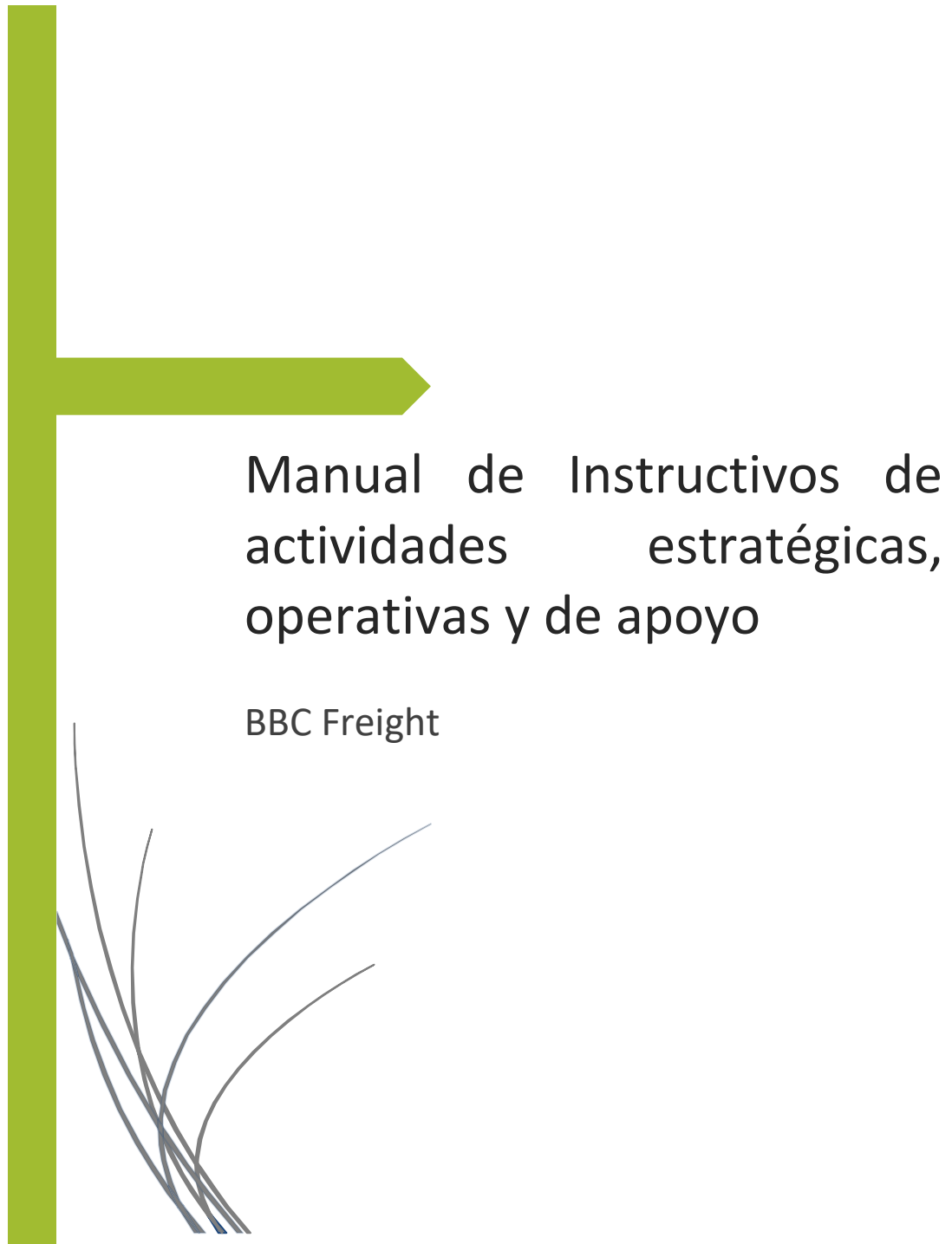
2.7.3.5. Gestión de proveedores

Esta actividad se encarga de analizar detenidamente los antecedentes de los asociados del negocio para asegurar que estos no tienen ningún inconveniente con la ley u otra identidad que pueda perjudicar a la empresa o verse involucrada en problemáticas.


2.7.3.6. Auditoría

La actividad de auditoría se encarga de revisar que la empresa si está cumpliendo con los requisitos establecidos por las normativas vigentes dentro de la empresa y plasmar los hallazgos encontrados para la mejora de la empresa.


Figura 43. **Manual de instructivos de actividades estratégicas, operativas y de apoyo**




Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Manual de Instructivos de actividades estratégicas, operativas y de apoyo	Página	Página 1 de 102
INTRODUCCIÓN			
<p>El presente manual de instructivos presenta las diferentes actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa organizados según su tipo, los tipos de actividades que se encuentran en el manual son: estratégicos, operativos y de apoyo.</p> <p>En las actividades estratégicas de la empresa se encuentra: la gestión estratégica de la planeación y la gestión de la calidad y mejora continua.</p> <p>En las actividades operativas se encuentran: exportaciones, importaciones, internacionales, seguros, aduanas y terrestre.</p> <p>En las actividades de apoyo se encuentras: recursos humanos, financiero contable, tecnología, gestión comercial, gestión de proveedores y auditoría.</p> <p>Para cada una de las actividades se define la información de las referencias normativas, términos, definiciones, importancia de las actividades, personal involucrado, interrelación de otros departamentos y la descripción de las actividades.</p>			

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Manual de Instructivos de actividades estratégicas, operativas y de apoyo	Página	Página 2 de 102
OBJETIVOS			
GENERAL			
<p>Crear el manual de instructivos de actividades para la empresa BBC Freight.</p>			
ESPECÍFICOS			
<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar las actividades que realiza la empresa. • Documentar las actividades que se efectúan dentro de la empresa para ejecutarlos de manera correcta. • Clasificar cada actividad según la tipología a la que pertenece. 			
ALCANCE			
<p>El presente manual de instructivos de actividades está dirigido a todos los empleados de la empresa BBC Freight, como herramienta de soporte, para cumplir de manera eficiente y eficaz todas las actividades estratégicas, operativas y de apoyo que existen dentro de la empresa.</p>			

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión de la calidad y mejora continua	Página	Página 3 de 102

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

REFERENCIAS NORMATIVAS

Para ejecutar correctamente la actividad de la gestión de la calidad y mejora continua es importante establecer las normas con las que se rige, las cuales son:


- ISO 9000:2015. Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para facilitar la comprensión de esta actividad se establecieron los términos más utilizados en calidad.

- Calidad: es la capacidad que posee un objeto para satisfacer las necesidades que exige como mínimo un grupo de personas.
- Compromiso: acuerdo formal en el que una o varias partes interesadas deben cumplir con las acciones establecidas sin excepción.
- Eficacia: consiste en cumplir las metas establecidas de una organización utilizando la menor cantidad de recursos.
- Eficiencia: es alcanzar las metas establecidas dentro de una organización.
- Excelencia: logro alcanzado con superioridad al resto.
- Gestión: se define así al conjunto de actividades que se realizan para dirigir y administrar una organización.

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión de la calidad y mejora continua	Página	Página 4 de 102

- Mejora continua: es la actividad que se aplica dentro de una empresa con el objetivo de mejorar el producto o servicio.

IMPORTANCIA DE LA ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA


Es importante que la organización establezca de manera correcta una estructura eficiente que sea aplicable en todas las actividades de la empresa, con la finalidad de satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes

PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA


El personal involucrado en la actividad de gestión de la calidad y mejora continua es:

- Gerente de calidad: es el mandatario de dicho departamento, se encarga de brindar soluciones a los hallazgos encontrados mediante las auditorías internas y externas de la organización, así como de verificar que el servicio brindado por la empresa cumpla con los requisitos legales del país, así como las exigencias de los clientes.
- Analista de calidad: se encarga de brindar seguimiento a las soluciones planteadas por el gerente de calidad a los hallazgos encontrados en cada departamento de la empresa.


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión de la calidad y mejora continua	Página	Página 5 de 102
INTERRELACIÓN DE OTROS DEPARTAMENTOS EN LA ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA			
<p>En la actividad de gestión de calidad existen departamentos que se interrelacionan, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento comercial: la actividad de gestión de calidad debe verificar el grado de satisfacción de los clientes con respecto al servicio al cliente. • Departamento de operaciones: la actividad de gestión de la calidad se interrelaciona con el departamento de operaciones debido a que en este departamento se analiza si los asociados del negocio cumplen o no con los requerimientos legales para la aceptación en el negocio. 			
CLASIFICACIÓN			
<p>La gestión de la calidad y mejora continua pertenece a la clasificación de actividades estratégicas porque la calidad es una estrategia para el mejoramiento continuo, que tiene como finalidad principal incrementar la satisfacción del cliente.</p>			

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión de la calidad y mejora continua	Página	Página 6 de 102
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA			
<p>Propietario de la actividad: Gerente de calidad</p> <p>Misión de la actividad de gestión de la calidad y mejora continua: brindar con excelencia el servicio marítimo, aéreo, terrestre, servicios logísticos y proyectos logísticos de la empresa, con la finalidad de incrementar la satisfacción del cliente.</p> <p>Tipología de actividades: estratégicas</p> <p>Proveedor: departamento comercial</p> <p>Entradas: índice de quejas y reclamos.</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar los riesgos. ● Determinar las no conformidades. ● Diseñar plan de acción anual. ● Establecer acciones correctivas. ● Brindar seguimiento al tratamiento aplicado. 			

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión de la calidad y mejora continua	Página	Página 7 de 102

Salida: encuestas de satisfacción.

Cliente: departamento de operaciones.

Recurso humano participante: Analista de calidad

Materiales y equipo:


- Computadora
- Mouse
- Silla ergonómica
- Lapiceros
- Hojas

Infraestructura: oficina

Indicadores:

- Satisfacción de los clientes: después de cada servicio prestado, se aplicará una encuesta a los clientes, para medir la satisfacción con el servicio.


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión de la calidad y mejora continua	Página	Página 8 de 102


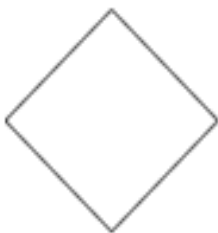




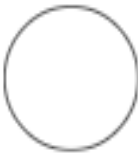
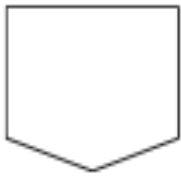
Flujograma:

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Analista de calidad	
2.	Identificar los riesgos.		
3.	Determinar las no conformidades.		
4.	Diseñar plan de acción anual.		
5.	Establecer acciones correctivas.		
6.	Brindar seguimiento al tratamiento aplicado.		
7.	Fin		


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión de la calidad y mejora continua	Página	Página 9 de 102


Simbología flujograma:

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión estratégica de la planeación	Página	Página 10 de 102
GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA PLANEACIÓN REFERENCIAS NORMATIVAS			
<p>Para ejecutar correctamente la gestión estratégica de la planeación es importante establecer las normas con las que se rige dicha actividad:</p>			
<ul style="list-style-type: none"> ● Código de trabajo de Guatemala: <ul style="list-style-type: none"> ○ Título segundo: contratos y pactos de trabajo. Capítulo quinto. Obligaciones de los patronos. ○ Título tercero: salarios, jornadas y descansos. Capítulo segundo. Salario mínimo y su fijación. ○ Título tercero: salarios, jornadas y descanso. Capítulo tercero. Jornadas de trabajo. ○ Título tercero: salarios, jornadas y descanso. Capítulo cuarto. Descansos semanales, días de asueto y vacaciones anuales. 			

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión estratégica de la planeación	Página	Página 11 de 102
GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA PLANEACIÓN TÉRMINOS Y DEFINICIONES			
<p>Para facilitar la comprensión se establecieron los términos más utilizados en la actividad de planeación estratégica.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● CEO: es el máximo ejecutivo o autoridad dentro de una organización, es decir la persona que tiene a su cargo la responsabilidad más grande de la empresa, además de ser la imagen global de la compañía, sus siglas significan <i>Chief Executive Officer</i>, que en español se traduce como director ejecutivo. ● Competencia: es una disputa que existe entre personas, animales o cosas que tienen aspiraciones de superioridad sobre un objetivo específico de algo. ● Decisión: es la actividad por la cual el alto mando de una organización elige la opción más favorable para cumplir con los objetivos de la empresa. ● Misión: es el motivo la razón y existencia de la organización, debe estar definida de manera precisa para orientar al equipo de trabajo en el cumplimiento de los objetivos. ● Organización: se define como un sistema social que se comporta a través de parámetros que regulan el desarrollo de las actividades que ejecutan cada uno de los miembros que la conforman. ● Planificar: definir las actividades que se deben de realizar para ejecutar de manera correcta las actividades de la organización. 			

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión estratégica de la planeación	Página	Página 12 de 102

- **Visión:** es la capacidad de visualizar el rumbo por el cual la empresa se debe dirigir, es decir las metas en un plazo de tiempo definido.

IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA PLANEACIÓN


Para que la empresa desarrolle sus funciones de manera adecuada es indispensable que exista un director que se encargue de verificar el cumplimiento de objetivos de todas las gerencias de la empresa para que juntos se cumpla el objetivo general de la empresa, además que es importante que exista una imagen que represente a la empresa de manera legal ante cualquier situación.

PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA PLANEACIÓN


El personal involucrado en la gestión estratégica de la planeación es:

- **Gerente general:** se encarga de realizar la planificación sobre las metas que debe cumplir cada departamento, además de analizar minuciosamente las estadísticas de cumplimiento de objetivos de los meses anteriores. Además, se encarga de brindar soluciones a las problemáticas de fuerza mayor que ocurren dentro de la empresa.


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión estratégica de la planeación	Página	Página 13 de 102
INTERRELACIÓN DE OTROS DEPARTAMENTOS EN LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA PLANEACIÓN			
<p>En la gestión estratégica de la planeación existen departamentos que se interrelacionan, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Departamento financiero contable: debido a que la alta gerencia debe verificar que el cumplimiento de objetivos no sobrepase el margen del presupuesto establecido. ● Departamento de operaciones: la alta gerencia debe de tener una imagen que represente a la empresa siempre que existan problemáticas de fuerza mayor con los asociados del negocio. ● Departamento de auditoría: cada vez que existan hallazgos dentro de las auditorías este departamento debe informar de inmediato a la gerencia. 			


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión estratégica de la planeación	Página	Página 14 de 102
DESCRIPCIÓN DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA PLANEACIÓN			
<p>Propietario de la actividad: Gerente general</p> <p>Misión de la gestión estratégica de la planeación: definir las metas a corto, mediano y largo plazo, además de verificar que las funciones de cada departamento se estén ejecutando correctamente.</p> <p>Tipología de la actividad: estratégica</p> <p>Proveedor: departamento comercial, operaciones, financiero contable, calidad y recursos humanos.</p> <p>Entradas: reporte de resultados de cada departamento.</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Analizar las condiciones actuales de la empresa. ● Formular las estrategias del negocio. ● Documentar los avances de la aplicación de estrategias. ● Establecer las acciones correctivas. ● Informar la planificación establecida a todas las gerencias. 			

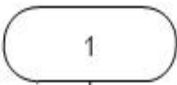
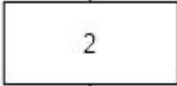

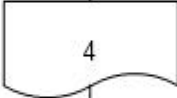

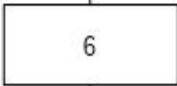
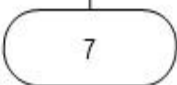
Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión estratégica de la planeación	Página	Página 15 de 102
<p>Salida: encuestas de satisfacción y metas establecidas alcanzadas.</p> <p>Recurso humano participante: ninguno</p> <p>Materiales y equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Computadora ● Mouse ● Silla ergonómica ● Lapiceros ● Hojas <p>Infraestructura: oficina</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Satisfacción de los clientes: después de cada servicio prestado, se aplicará una encuesta a los clientes, para medir la satisfacción con el servicio. 			


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión estratégica de la planeación	Página	Página 16 de 102


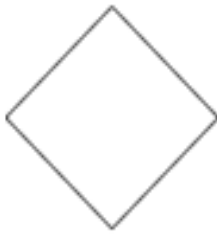





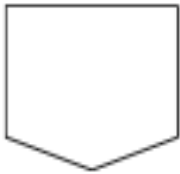
Flujograma:

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Gerente general	
2.	Analizar las condiciones actuales de la empresa.		
3.	Formular las estrategias del negocio.		
4.	Documentar los avances de la aplicación de estrategias.		
5.	Establecer las acciones correctivas.		
6.	Informar la planificación establecida a todas las gerencias.		
7.	Fin		


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión estratégica de la planeación	Página	Página 17 de 102

Simbología flujograma:

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Exportación	Página	Página 18 de 102


EXPORTACIÓN

REFERENCIAS NORMATIVAS


Para ejecutar correctamente la actividad de exportaciones es importante establecer las normas con las que se rige:

- Ley nacional de aduanas por el Congreso de la República de Guatemala:
 - Artículo 20. Exportador habitual.
 - Artículo 27. Sanción por reexportación extemporánea.
- Ley nacional de aduanas por el Congreso de la República de Guatemala:
 - Artículo 93. Exportación definitiva.
 - Artículo 97. Importación temporal con reexportación en el mismo estado.
 - Artículo 102. Exportación temporal con reimportación en el mismo estado.
 - Artículo 103. Exportación temporal para el perfeccionamiento pasivo.
 - Artículo 107. Reexportación.

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Exportación	Página	Página 19 de 102
TÉRMINOS Y DEFINICIONES			
<p>Para facilitar la comprensión de esta actividad se establecieron los términos más utilizados en las exportaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Canal de distribución: es el sistema establecido para orientar el movimiento que llevará a cabo la comercialización de productos iniciando con el fabricante y culminando con el consumidor final. ● Canal largo: es aquel canal que consta de más de cuatro niveles, iniciando con el nivel del fabricante, seguido por el nivel del mayorista, luego el canal minorista y culminando con el consumidor. ● Comercialización: son el conjunto de acciones que se deben realizar para introducir eficazmente los productos. ● Exportación: son todos aquellos bienes o servicios que se comercializan por un país extranjero. ● Extranjero: son todas aquellas mercancías que vienen de un país ajeno al que se encuentra una persona. ● Incoterms: son términos que se utilizan para las operaciones de compra venta entre compañías de diferentes países. ● Mercancía: son todos aquellos bienes materiales que se pueden comercializar a través de la actividad económica conocida como compra y venta. 			

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Exportación	Página	Página 20 de 102

IMPORTANCIA DE LA ACTIVIDAD DE EXPORTACIONES


Esta actividad es importante para la empresa porque es el servicio más solicitado por los clientes. La empresa debe de realizar esta actividad el cual es la base del giro de negocio de la organización, por ello es indispensable para el área operativa. Es el servicio más demandado dentro de la empresa.

PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD DE EXPORTACIÓN


El personal involucrado en la actividad de exportación:

- Supervisor internacional: se encarga de brindar todo el seguimiento necesario para planificar la ruta a seguir sobre las mercancías comercializadas que están fuera del territorio guatemalteco.
- Operador internacional: su labor es coordinar con su contraparte en el país de origen de las mercancías sobre la ruta para trasladar las mercancías, el tiempo que se tomará y el punto final de encuentro.


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Exportación	Página	Página 21 de 102
INTERRELACIÓN DE OTROS DEPARTAMENTOS EN LA ACTIVIDAD DE EXPORTACIONES			
<p>La actividad de exportaciones existe departamentos que se interrelacionan, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento comercial: en este departamento ocurre la negociación del servicio para luego trasladar la información sobre la venta al departamento de operaciones y así realizar las gestiones necesarias para confirmar sobre el préstamo del servicio. 			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE EXPORTACIÓN			
<p>Propietario de la actividad: Supervisor nacional</p> <p>Misión de la actividad de exportaciones: brindar con excelencia el servicio de exportaciones con el correcto cumplimiento de las actividades en el tiempo y lugar establecido con cada uno de los clientes.</p> <p>Tipología de actividad: operativa</p> <p>Proveedor: departamento comercial</p> <p>Entradas: reporte del servicio solicitado</p>			


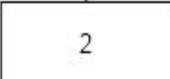

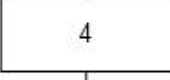
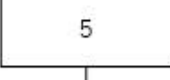
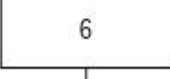
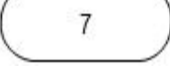
Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Exportación	Página	Página 22 de 102
<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Analizar la información brindada por el cliente. ● Realizar cotizaciones. ● Establecer las actividades con los proveedores para la realización del servicio. ● Realizar tramitaciones del seguro. ● Brindar seguimiento del servicio. <p>Salida: servicio finalizado</p> <p>Recurso humano participante: Operador nacional</p> <p>Materiales y equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Computadora ● Silla ergonómica <p>Infraestructura: oficina</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Satisfacción de los clientes: después de cada servicio prestado, se aplicará una encuesta a los clientes, para medir la satisfacción con el servicio. 			


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Exportación	Página	Página 23 de 102








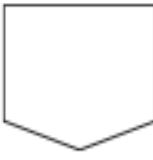
Flujograma:

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Operador nacional	
2.	Analizar la información brindada por el cliente.		
3.	Realizar cotizaciones.		
4.	Establecer las actividades con los proveedores para la realización del servicio.		
5.	Realizar tramitaciones del seguro.		
6.	Brindar seguimiento del servicio.		
7.	Fin		


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Exportación	Página	Página 24 de 102

Simbología flujograma:

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Simbolo	Significado	Simbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Importación	Página	Página 25 de 102


IMPORTACIÓN

REFERENCIAS NORMATIVAS


Para ejecutar correctamente la actividad de importaciones es importante establecer las normas con las que se rige:

- Ley nacional de aduanas por el Congreso de la República de Guatemala:
 - Artículo 22. Beneficiario de importación temporal.
 - Artículo 26. Sanción por información inexacta en el registro de importadores.
- Código aduanero uniforme centroamericano:
 - Artículo 92. Importación definitiva.
 - Artículo 97. Importación temporal con reexportación en el mismo estado.
 - Artículo 102. Exportación temporal con reimportación en el mismo estado.
 - Artículo 105. Reimportación.
 - Artículo 108. Modalidades especiales de importación y exportación definitiva.

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Importación	Página	Página 26 de 102
TÉRMINOS Y DEFINICIONES			
<p>Para facilitar la comprensión se establecieron los términos más utilizados en la actividad de importaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Almacenamiento: hace referencia a la acción de colocar mercancías en un lugar específico. ● Cadena de suministro: son el conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo la acción de venta de un producto. ● Certificado de origen: se utiliza para determinar el origen de las mercancías, con la finalidad de satisfacer las exigencias comerciales. ● Embalaje: son todas aquellas piezas o envoltorios necesarios para proteger las mercancías en la actividad de envío. ● Importación: es el transporte que utilizan las mercancías y servicios nacionales para ser exportados por un país. ● Impuestos: es el tributo obligatorio que se genera a beneficios derivados de la realización de obras públicas. ● INCOTERMS: son términos establecidos por la cámara internacional de comercio (CIC), con el objetivo de estandarizar un lenguaje que tanto compradores como vendedores puedan utilizar. 			

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Importación	Página	Página 27 de 102

IMPORTANCIA DE LA ACTIVIDAD DE IMPORTACIONES


Esta actividad es importante para la empresa además de ser la más laborioso debido a que al estar las mercancías dentro de territorio guatemalteco, la responsabilidad de los trámites administrativos y la operación de la logística corresponde a la agencia BBC Freight Guatemala. Por ello es importante destacar dicha actividad.

PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD DE IMPORTACIÓN

El personal involucrado en la actividad de importación:

- Supervisor nacional: se encarga de brindar todo el seguimiento necesario para planificar la ruta a seguir sobre las mercancías comercializadas que están dentro del territorio guatemalteco.
- Operador nacional: su labor es verificar que todas las líneas de pedido contengan la información adecuada para realizar dicha operación, además de asegurarse de que cumplan con todos los requisitos legales para ejecutar la operación.
- Asistente administrativo: se encarga de crear y actualizar el expediente de todos los clientes que requieren de un servicio.

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Importación	Página	Página 28 de 102


- Gerente de operaciones: se encarga de verificar que toda la documentación legal no tenga anomalías, además de corroborar que el servicio se esté prestando de manera correcta y al finalizar el servicio debe encuestar al cliente para determinar si el servicio fue prestado con éxito, además de solventar las problemáticas que se presenten durante o después del préstamo de algún servicio.

INTERRELACIÓN DE OTROS DEPARTAMENTOS EN LA ACTIVIDAD DE IMPORTACIONES


En la actividad de importaciones existen departamentos que se interrelacionan, los cuales son:

- Departamento comercial: en este departamento ocurre la negociación del servicio para luego trasladar la información sobre la venta al departamento de operaciones y así realizar las gestiones necesarias para confirmar sobre el préstamo del servicio.


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Importación	Página	Página 29 de 102
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE IMPORTACIÓN			
<p>Propietario de la actividad: Supervisor internacional</p> <p>Misión de la actividad de importación: brindar con excelencia el servicio de importaciones con el correcto cumplimiento de las actividades en el tiempo y lugar establecido con cada uno de los clientes.</p> <p>Tipología de actividades: operativas</p> <p>Proveedor: departamento comercial</p> <p>Entradas: reporte del servicio solicitado</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Analizar información brindada por el cliente. ● Realizar cotizaciones. ● Establecer las actividades con los proveedores para la realización del servicio. ● Realizar tramitaciones del seguro. 			

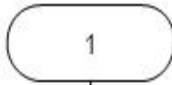
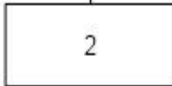
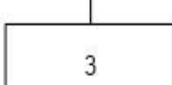

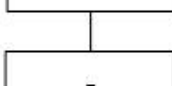
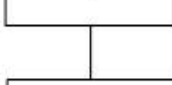
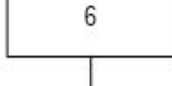

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Importación	Página	Página 30 de 102
<ul style="list-style-type: none"> ● Brindar seguimiento del servicio. ● Documentar todos los eventos ocurridos durante el efecto del servicio. <p>Salida: servicio finalizado</p> <p>Recurso humano participante: Operador nacional</p> <p>Materiales y equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Computadora ● Mouse ● Silla ergonómica ● Lapiceros ● Hojas <p>Infraestructura: oficina</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Satisfacción de los clientes: después de cada servicio prestado, se aplicará una encuesta a los clientes, para medir la satisfacción con el servicio. 			


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Importación	Página	Página 31 de 102


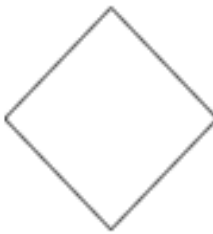




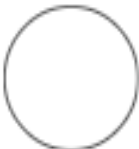
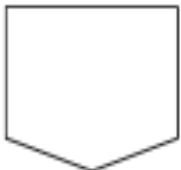
Flujograma:

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Operador nacional	
2.	Analizar información brindada por el cliente.		
3.	Realizar cotizaciones.		
4.	Establecer las actividades con los proveedores para la realización del servicio.		
5.	Realizar tramitaciones del seguro.		
6.	Brindar seguimiento del servicio.		
7.	Documentar todos los eventos ocurridos durante el efecto del servicio.		
8.	Fin		


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Importación	Página	Página 32 de 102

Simbología flujograma:

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: representa la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Internacionales	Página	Página 33 de 102

INTERNACIONALES

REFERENCIAS NORMATIVAS

Para ejecutar correctamente la actividad de internacionales es importante establecer las normas con las que se rige:


- Ley vigente del país importador y exportador.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para facilitar la comprensión se establecieron los términos más utilizados en este tipo de actividad.

- Contrato internacional de servicios: es un documento que establece las relaciones comerciales de la prestación de servicios entre una parte que presta los servicios y la parte que lo recibe, a pesar de estar en diferentes países.
- Contrato de *Joint venture* internacional: es la documentación que se encarga de regular las relaciones existentes en dos organizaciones de distintos países que normalmente forman una sociedad.
- Globalización: se utiliza para describir la variedad de cambios económicos y culturales que se han formado a través de los años.
- Seguros: es un contrato que permite brindar respaldo a una empresa respecto a las mercancías que están siendo trasladadas en caso ocurra algún daño que afecte de manera negativa las mercancías.

Continuación de la figura 43.


	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Internacionales	Página	Página 34 de 102

- Seguro a todo riesgo con franquicia: este tipo de seguro hace referencia a que tanto el asegurado y el asegurador comparten los riesgos.
- Sello de calidad: estos sirven para garantizar que el producto cumple con las normas mínimas de calidad que se exigen para no afectar de manera negativa la integridad del consumidor.
- Remesas: se trata de una operación bancaria por la cual los exportadores encargan a un banco la gestión del cobro de la documentación financiera

IMPORTANCIA DE LA ACTIVIDAD DE INTERNACIONALES

A pesar de que las mercancías que requieren del servicio de internacional no tocan territorio guatemalteco son igual de importantes que las importaciones y exportaciones porque BBC Freight Guatemala se compromete a ampliar información de las mercancías a los clientes cuando están en el territorio centroamericano.

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Internacionales	Página	Página 35 de 102

PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD DE INTERNACIONAL

El personal involucrado en la actividad de internacional:


- Supervisor nacional: se encarga de brindar información sobre la ubicación exacta que tienen las mercancías en el momento de estar en el territorio centroamericano para así informar a los clientes sobre el avance de sus mercancías.
- Operador nacional: se encarga de monitorear la ubicación exacta de las mercancías en territorio centroamericano para informarle al supervisor nacional.

INTERRELACIÓN DE OTROS DEPARTAMENTOS EN LA ACTIVIDAD DE INTERNACIONALES


En la actividad de internacionales existen departamentos que se interrelacionan, los cuales son:

- Departamento de operaciones: en este departamento se realiza la operación de monitorear en tiempo real la ubicación exacta que tienen las mercancías para informar a los clientes sobre el avance.


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Internacionales	Página	Página 36 de 102
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE INTERNACIONALES			
<p>Propietario de la actividad: Supervisor internacional</p> <p>Misión de la actividad de internacionales: brindar con excelencia el servicio de envío de mercancías de un país a otro país sin tocar tierra guatemalteca.</p> <p>Tipología de la actividad: operativa</p> <p>Proveedor: departamento comercial</p> <p>Entradas: reporte del servicio solicitado</p> <p>Actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Investigar minuciosamente al cliente. ● Realizar trámites con BBC internacional para la ejecución del servicio. ● Establecer actividades con los proveedores para la realización del servicio. ● Realizar tramitaciones del seguro. 			

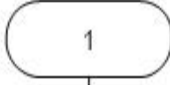
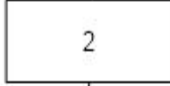
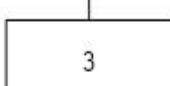
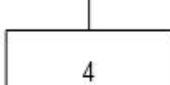
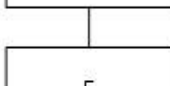
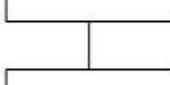
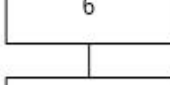

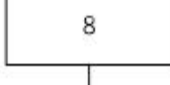
Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Internacionales	Página	Página 37 de 102
<ul style="list-style-type: none"> ● Brindar seguimiento del servicio. ● Informar sobre todos los eventos ocurridos durante el efecto del servicio. ● Informar sobre la finalización del servicio por parte de BBC internacional <p>Salida: servicio finalizado</p> <p>Recurso humano participante: Operador internacional</p> <p>Materiales y equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Computadora ● Silla ergonómica ● Lapiceros ● Hojas <p>Infraestructura: oficina</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Satisfacción de los clientes: después de cada servicio prestado, se aplicará una encuesta a los clientes, para medir la satisfacción con el servicio. 			


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Internacionales	Página	Página 38 de 102


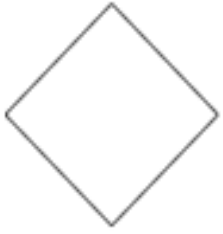




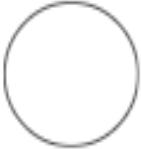

Flujograma:

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Operador internacional	
2.	Investigar minuciosamente al cliente.		
3.	Realizar trámites con BBC internacional para la ejecución del servicio.		
4.	Establecer actividades con los proveedores para la realización del servicio.		
5.	Realizar tramitaciones del seguro.		
6.	Brindar seguimiento del servicio.		
7.	Informar sobre todos los eventos ocurridos durante el efecto del servicio.		
8.	Informar sobre la finalización del servicio por parte de BBC internacional.		
9.	Fin		


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Internacionales	Página	Página 39 de 102

Simbología flujograma:

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Seguros	Página	Página 40 de 102

SEGUROS

REFERENCIAS NORMATIVAS

Para ejecutar correctamente la actividad de seguros se debe establecer las normas con las que se rige:


- Ley de la actividad aseguradora. Decreto número 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala.
- Código aduanero uniforme centroamericano.
 - Artículo 52. Garantía de la obligación tributaria aduanera.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para facilitar la comprensión de esta actividad se establecieron los términos más utilizados en la actividad de los seguros.

- Consecuencia: es una acción que se obtiene como resultado de algún hecho.
- Emergencia: es una situación que pone en riesgo a una persona, animal u objeto.
- Peligro: es una situación en la que existe alguna amenaza que agrede a una persona u objeto.

Continuación de la figura 43.


	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Seguros	Página	Página 41 de 102

- Protección: es la acción de resguardar a las personas, animales u objetos con el objetivo que no sufran alguna consecuencia negativa.
- Riesgo: se define como la probabilidad que existe de que se produzca un evento que genere acciones negativas.
- Seguro: son aquellos documentos que protegen económicamente a mercancías o personas ante algún siniestro.


IMPORTANCIA DE LA ACTIVIDAD DE SEGUROS

Esta actividad forma parte de uno de los requisitos obligatorios para poder prestar cualquier servicio, ya sea importación, exportación, terrestre o internacionales, todas las mercancías deben estar aseguradas para brindar soporte económico ante algún siniestro que se presente.


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Seguros	Página	Página 42 de 102
PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD DE SEGUROS			
<p>El personal involucrado en la actividad de seguros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisor internacional: se encarga de realizar las gestiones necesarias en caso que se presente algún siniestro, debe realizar todos los trámites necesarios para el cobro del seguro. • Operador internacional: su labor es verificar que antes que las mercancías inicien su traslado cuenten con la papelería del seguro. 			
INTERRELACIÓN DE OTROS DEPARTAMENTOS EN LA ACTIVIDAD DE SEGUROS			
<p>En la actividad de seguros existen departamentos que se interrelacionan, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento comercial: en este departamento ocurre la negociación del servicio y en caso de que el cliente no tenga las mercancías aseguradas se le puede brindar asesoría para que pueda adquirir un seguro y la empresa se encarga completamente de los trámites. 			

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Seguros	Página	Página 43 de 102
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE SEGUROS			
<p>Propietario de la actividad: Supervisor internacional</p> <p>Misión de la actividad de gestión de seguros: brindar con excelencia el servicio de seguros para garantizar al cliente confiabilidad en las actividades de envío de mercancías.</p> <p>Tipología de la actividad: operativo</p> <p>Proveedor: departamento comercial</p> <p>Entradas: reporte del servicio solicitado</p> <p>Actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Investigar antecedentes de la empresa aseguradora. ● Realizar la cotización del seguro con los proveedores. ● Realizar trámites para la gestión del seguro. ● Realizar las acciones para la aplicación del seguro para las mercancías dañadas. ● Tramitar la cobranza del seguro. ● Brindar seguimiento de cada caso. 			

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Seguros	Página	Página 44 de 102

Salida: encuestas de satisfacción.

Recurso humano participante: Operador internacional

Materiales y equipo:


- Computadora
- Mouse
- Silla ergonómica
- Lapiceros
- Hojas

Infraestructura: oficina

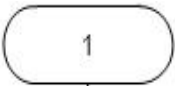
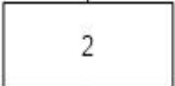
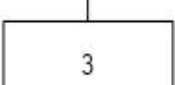


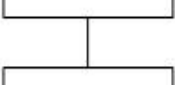
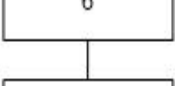

Indicadores:

- No aplica.


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Seguros	Página	Página 45 de 102


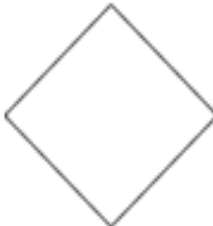




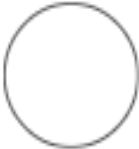
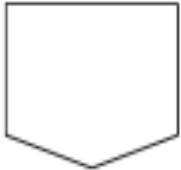
Flujograma:

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Operador internacional	
2.	Investigar antecedentes de la empresa aseguradora.		
3.	Realizar la cotización del seguro con los proveedores		
4.	Realizar trámites para la gestión del seguro.		
5.	Realizar actividades de aplicación de seguro para las mercancías dañadas.		
6.	Tramitar la cobranza del seguro.		
7.	Brindar seguimiento de cada caso.		
8.	Fin		


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Seguros	Página	Página 46 de 102

Simbología flujograma:

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Aduanas	Página	Página 47 de 102

ADUANAS

REFERENCIAS NORMATIVAS


Para ejecutar correctamente la actividad de aduanas se debe establecer las normas con las que se rige:

- Ley nacional de aduanas. Decreto número 14-2013
 - Artículo 11. Declarante, agente aduanero o el apoderado especial aduanero
 - Artículo 12. Transportista aduanero
 - Artículo 13. Depositario aduanero o depositario aduanero temporal
 - Artículo 18. Auxiliar de función pública aduanera autorizado como operador de tienda libre.
 - Artículo 31. Suspensión del agente aduanero o apoderado especial aduanero

- Código aduanero uniforme centroamericano. (CAUCA)
 - Aplican todos los artículos.

- Reglamento del código aduanero uniforme centroamericano (RECAUCA)
 - Aplican todos los artículos.

Continuación de la figura 43.


	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Aduanas	Página	Página 48 de 102

TÉRMINOS Y DEFINICIONES


Para facilitar la comprensión se establecieron los términos más utilizados en la actividad de aduanas.

- Aceptación de la declaración: es la acción de registrar para algún trámite la declaración formal de las mercancías.
- Aduana: son los servicios administrativos que tienen como responsabilidad la aplicación de la legislación aduanera.
- Autoridad aduanera: es la persona que se encarga de comprobar la correcta aplicación de la normativa aduanera.
- Consignatario: es la persona que el contrato de transporte define para que adquiera la forma de transferencia.
- Territorio aduanero: es aquella parte de tierra, mar o vía aérea que es parte del estado.
- Tributo: son los derechos arancelarios legalmente establecidos por un país.


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Aduanas	Página	Página 49 de 102
IMPORTANCIA DE LA ACTIVIDAD DE ADUANAS			
<p>Esta actividad es fundamental para garantizar que las materias primas o servicios importados o exportados circulen de manera legal conforme a los normativos vigentes por el Estado.</p>			
PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD DE ADUANAS			
<p>El personal involucrado en la actividad de aduanas:</p>			
<ul style="list-style-type: none"> ● Supervisor nacional: se encarga de verificar que no existan problemáticas con las mercancías ante los clientes y si en caso existan de brindar la solución correspondiente al problema de manera legal. ● Asistente de aduanas: se encarga de realizar todas las gestiones para que las mercancías circulen en los países de manera legal de la manera más eficaz. 			
INTERRELACIÓN DE OTROS DEPARTAMENTOS EN LA ACTIVIDAD DE ADUANAS			
<p>En la actividad de aduanas existen departamentos que se interrelacionan, los cuales son:</p>			
<ul style="list-style-type: none"> ● Departamento comercial: debido a que a los analistas comerciales se les brinda de manera detallada toda la información sobre las mercancías, por lo que es importante mantener una comunicación efectiva entre ambas partes. 			

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Aduanas	Página	Página 50 de 102
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE ADUANAS			
<p>Propietario de la actividad: Asistente de aduanas</p> <p>Misión de la actividad de gestión de la calidad y mejora continua: brindar con excelencia el servicio de aduanas, para que los clientes tengan confianza en que todas sus mercancías no presentaran ninguna problemática de índole legal que pueda perjudicar de manera negativa tanto a la empresa del cliente como a BBC Freight.</p> <p>Tipología de la actividad: operativo</p> <p>Proveedor: departamento comercial</p> <p>Entradas: solicitud del servicio.</p> <p>Actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Analizar la documentación brindada por el cliente. ● Calcular los pagos respectivos para las mercancías. ● Analizar la información calculada. 			

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Aduanas	Página	Página 51 de 102

- Brindar seguimiento a la operación realizada.
- Solventar las problemáticas relacionados a las actividades de aduanas.

Salida: mercancías no presentan problemas en la aduana.

Recurso humano participante: Asistente administrativo

Materiales y equipo:


- Computadora
- Mouse
- Silla ergonómica
- Lapiceros
- Hojas

Infraestructura: oficina

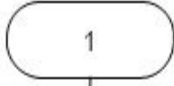
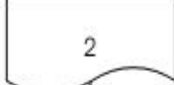
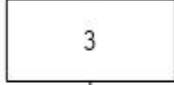
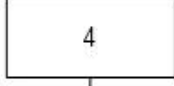
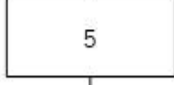
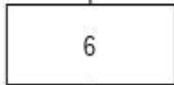
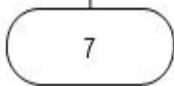
Indicadores:

- Porcentaje mensual de problemas aduanales: se obtendrá la información cada mes y se calculará el porcentaje de problemas aduanales, para tener el historial y monitorearlo.


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Aduanas	Página	Página 52 de 102


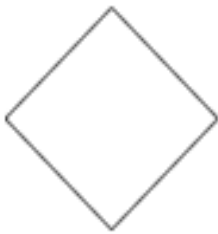




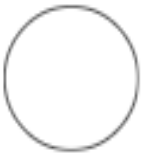
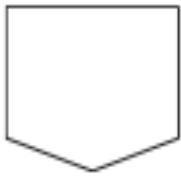
Flujograma:

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Asistente administrativo	
2.	Analizar la documentación brindada por el cliente.		
3.	Calcular los pagos respectivos para las mercancías.		
4.	Analizar la información calculada.		
5.	Brindar seguimiento a la operación realizada.		
6.	Solventar las problemáticas relacionados a la actividad de aduanas.		
7.	Fin		


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Aduanas	Página	Página 53 de 102

Simbología flujograma:

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Terrestre	Página	Página 54 de 102

TERRESTRE

REFERENCIAS NORMATIVAS

Para ejecutar correctamente la actividad de terrestre se debe establecer las normas con las que se rige:


- Ley nacional de aduanas. Decreto número 14-2013
 - Artículo 11. Declarante, agente aduanero o el apoderado especial aduanero
 - Artículo 12. Transportista aduanero
- Ley contra la narcoactividad
 - Artículo 35. Tránsito internacional
 - Artículo 38. Comercio, tráfico y almacenamiento ilícito.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para facilitar la comprensión se establecieron los términos más utilizados en la actividad de terrestre.

- Carga liviana: son aquellos pesos de hasta máximo 3.5 toneladas que transportan los vehículos.
- Frontera: es la línea real o imaginaria que separa un país de otro.
- Transporte: es un vehículo que tiene como finalidad desplazar personas o bienes.

Continuación de la figura 43.


	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Terrestre	Página	Página 55 de 102

- Transporte comercial: son vehículos que se dedican específicamente a desplazar mercancías.
- Transporte nacional: es aquel que opera dentro de los límites del territorio nacional.
- Transporte internacional: es aquel que presta servicio de desplazamiento de mercancías fuera de los límites del territorio nacional.
- Tránsito: se define así al paso de vehículos por un lugar específico


IMPORTANCIA DE LA ACTIVIDAD DE TERRESTRE

Esta actividad es el que tiene actualmente menos demanda por parte de los clientes, sin embargo, tiene relevancia dentro de las actividades porque existen empresas que contratan únicamente el servicio de terrestre para el traslado de sus mercancías dentro del territorio guatemalteco, por ello es una actividad propia.


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Terrestre	Página	Página 56 de 102
<p>PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD DE TERRESTRE</p> <p>El personal involucrado en la actividad de terrestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisor nacional: se encarga de monitorear en tiempo real la ubicación exacta de las mercancías y debe mantener informado al cliente sobre el avance y estimar el tiempo en que llegarán a su destino. <p style="text-align: center;">INTERRELACIÓN DE OTROS DEPARTAMENTOS EN LA ACTIVIDAD DE TERRESTRE</p> <p>En la actividad de terrestre existen departamentos que se interrelacionan, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento comercial: donde los analistas comerciales se encargan de ofrecer a los clientes el servicio especial de transporte terrestre. 			

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Terrestre	Página	Página 57 de 102
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE TERRESTRE			
<p>Propietario de la actividad: Supervisor nacional</p> <p>Misión de la actividad de terrestre: brindar con excelencia el servicio de terrestre, brindándole al cliente los lineamientos mínimos necesarios para que el servicio termine con éxito y se presente en el lugar y tiempo estimado.</p> <p>Tipología de la actividad: operativo</p> <p>Proveedor: departamento comercial</p> <p>Entradas: solicitud del servicio de terrestre</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Investigar la solicitud y antecedentes del cliente. ● Documentar los antecedentes del cliente. ● Brindar servicio del seguro. ● Ejecutar operación del servicio de terrestre. ● Brindar seguimiento del servicio de terrestre. ● Informar los eventos ocurridos durante la ejecución del servicio. 			

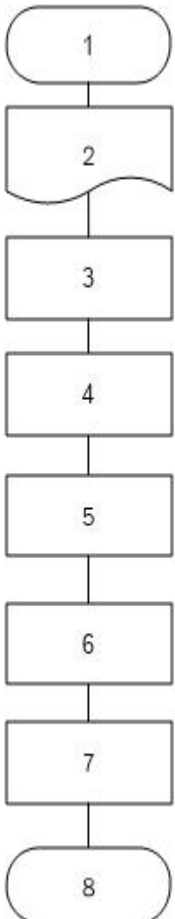
Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Terrestre	Página	Página 58 de 102
<p>Salida: mercaderías son entregadas sin problemas.</p> <p>Cliente: Gerente de operaciones.</p> <p>Recurso humano participante: Operador nacional</p> <p>Materiales y equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Computadora ● Mouse ● Silla ergonómica ● Lapiceros ● Hojas <p>Infraestructura: oficina</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Satisfacción de los clientes: después de cada servicio prestado, se aplicará una encuesta a los clientes, para medir la satisfacción con el servicio. 			


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Terrestre	Página	Página 59 de 102


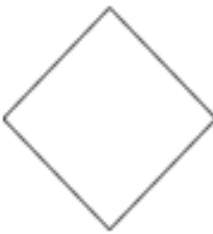




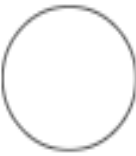
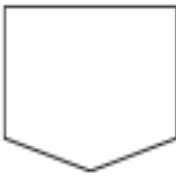
Flujograma:

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Operador nacional	
2.	Investigar la solicitud y antecedentes del cliente.		
3.	Documentar los antecedentes del cliente.		
4.	Brindar servicio de seguro.		
5.	Ejecutar operación del servicio de terrestre.		
6.	Brindar seguimiento del servicio de terrestre.		
7.	Informar los eventos ocurridos durante la ejecución del servicio,		
8.	Fin		


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Terrestre	Página	Página 60 de 102

Simbología flujograma:

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Recursos humanos	Página	Página 61 de 102

RECURSOS HUMANOS

REFERENCIAS NORMATIVAS

Para ejecutar correctamente la actividad de recursos humanos se debe establecer las normas con las que se rige:


- Norma ISO 30400:2016. Gestión de recursos humanos. Vocabulario.
 - Norma ISO 30405:2016. Gestión de recursos humanos. Guía de contratación.
 - Norma ISO 30408:2016. Gestión de recursos humanos. Guía de gobernanza de las personas.
 - Norma ISO 30409:2016. Gestión de recursos humanos. Planificación de la plantilla.
 - Código de trabajo.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para facilitar la comprensión de esta actividad se establecieron los términos más utilizados en la actividad de recursos humanos.

- Delegar: acción de conferir a un empleado el encargo de realizar una actividad dentro de su jornada laboral.
- Eficacia: es un indicador de los logros de los objetivos en una unidad del tiempo.

Continuación de la figura 43.


	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Recursos humanos	Página	Página 62 de 102

- Escala de salarios: son las clases jerárquicas que existen de los salarios según el puesto de las personas.
- Experiencia: es el conocimiento que una persona adquiere mediante la práctica.
- Indicador estratégico: es un parámetro que establece los aspectos a evaluar sobre los cuales se llevará a cabo una evaluación para determinar su cumplimiento.
- Jefatura: es la parte de una estructura que tiene mando sobre los empleados.
- Programa: es el conjunto de acciones que tienen como finalidad alcanzar un objetivo específico en un tiempo determinado.


IMPORTANCIA DE LA ACTIVIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Esta actividad es importante para cualquier empresa sin importar el giro de negocio porque el personal es el recurso más importante de una empresa, si se selecciona a la persona indicada las actividades que tiene a cabo serán ejecutadas de manera correcta y con excelencia.


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Recursos humanos	Página	Página 63 de 102
PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD DE RECURSOS HUMANOS			
<p>El personal involucrado en la actividad de recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gerente de recursos humanos: se encarga de realizar entrevistas para seleccionar al personal idóneo para ejecutar una vacante específica. ● Analistas de recursos humanos: se encarga de realizar el filtrado de candidatos entre las personas postuladas. 			
INTERRELACIÓN DE OTROS DEPARTAMENTOS EN LA ACTIVIDAD DE RECURSOS HUMANOS			
<p>En la actividad de recursos humanos existen departamentos que se interrelacionan, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Departamento de operaciones: es importante seleccionar el personal idóneo para que ejecuten un servicio de calidad en el servicio final que se le brindara al cliente. 			


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Recursos humanos	Página	Página 64 de 102
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECURSOS HUMANOS			
<p>Propietario de la actividad: Gerente de recursos humanos</p> <p>Misión de la actividad de la calidad y mejora continua: contratar al personal idóneo para cada una de las vacantes existentes dentro de la empresa para garantizar que las actividades serán ejecutadas de manera correcta.</p> <p>Tipología de la actividad: de apoyo</p> <p>Proveedor: todos los departamentos</p> <p>Entradas: solicitud de contratación de personal</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reclutar personas para las vacantes disponibles. ● Selección de personal. ● Realizar inducción. ● Realizar capacitaciones y desarrollo. ● Brindar seguridad e higiene. ● Brindar compensaciones. ● Evaluar el desempeño. 			

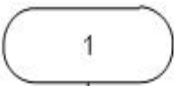
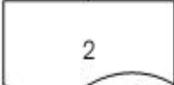
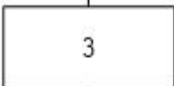
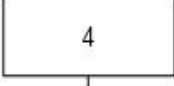
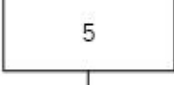
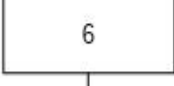
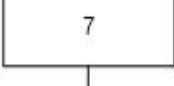
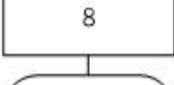

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Recursos humanos	Página	Página 65 de 102
<p>Salida: funciones de cada puesto de trabajo ejecutadas correctamente.</p> <p>Cliente: todos los departamentos</p> <p>Recurso humano participante: Analista de recursos humanos</p> <p>Materiales y equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Computadora ● Mouse ● Silla ergonómica ● Lapiceros ● Hojas <p>Infraestructura: oficina</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Rotación de personal: por medio de un registro del personal que se retira de manera permanente en la empresa, se medirá el porcentaje de rotación de personal que existe en la empresa. 			


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Recursos humanos	Página	Página 66 de 102


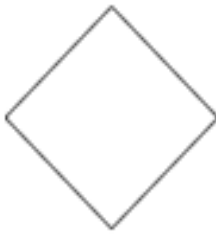




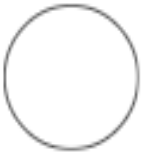

Flujograma:

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Analista de recursos humanos	
2.	Reclutar personas para las vacantes disponibles.		
3.	Selección de personal.		
4.	Realizar inducción.		
5.	Realizar capacitaciones y desarrollo.		
6.	Brindar seguridad e higiene.		
7.	Brindar compensaciones.		
8.	Evaluar el desempeño.		
9.	Fin		


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Recursos humanos	Página	Página 67 de 102

Simbología flujograma:

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Financiero contable	Página	Página 68 de 102

FINANCIERO CONTABLE

REFERENCIAS NORMATIVAS

Para ejecutar correctamente la actividad de financiero contable se debe establecer las normas con las que se rige:


- Decreto número 10-2012.
 - Artículo 2. Categoría de rentas según su procedencia.
 - Artículo 12. Contribuyentes del impuesto
 - Artículo 14. Regímenes para las rentas de actividades lucrativas.
 - Artículo 20. Renta bruta
 - Artículo 21. Costos y gastos deducibles.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES


Para facilitar la comprensión se establecieron los términos más utilizados para la actividad de financiero contable.

- Activo: representa los bienes materiales que tiene una organización.
- Amortización: son las reducciones graduales de las deudas por medio de los pagos mensuales sobre los capitales prestados.
- Análisis financiero: es un conjunto de principios que son utilizados para transformar la información establecida en los estados financieros.


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Financiero contable	Página	Página 69 de 102
<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría: es la revisión que se realiza con la ayuda de un profesional especializado en dicha materia que inspecciona los documentos de la empresa para corroborar una información específica. • Banco: es una institución financiera que recibe fondos de una persona y los utiliza para operaciones de préstamo. • Beneficiario: es la persona a la cual se le transfiere una cantidad específica de retribución económica. • Financiamiento: es una provisión de recursos monetarios que se brinda en el momento y lugar que se necesita. 			
<p>IMPORTANCIA DE LA ACTIVIDAD FINANCIERO CONTABLE</p>			
<p>Esta actividad se encarga de registrar y controlar todos los movimientos financieros que realiza la empresa en un tiempo determinado, mediante los libros contables que se le deben presentar al Estado para corroborar que los movimientos cumplen con todos los requisitos de legalidad que se establece en la ley vigente.</p>			


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Financiero contable	Página	Página 70 de 102
PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD DE FINANCIERO CONTABLE			
<p>El personal involucrado en la actividad de financiero contable:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador: se encarga de estudiar estrategias para maximizar las ganancias de la empresa y minimizar los costos, además de verificar que la empresa cumpla con la legislación vigente del país. 			
INTERRELACIÓN DE OTROS DEPARTAMENTOS EN LA ACTIVIDAD DE FINANCIERO CONTABLE			
<p>En la actividad de financiero contable existen departamentos que se interrelacionan, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de operaciones: la relación que tiene se debe a que en este departamento se realizan todos los movimientos de dinero que se le deben presentar al departamento financiero contable para corroborar su legalidad ante el Estado. 			


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Financiero contable	Página	Página 71 de 102
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE FINANCIERO CONTABLE			
<p>Propietario de la actividad: Contador</p> <p>Misión de la actividad de financiero contable: brindar a la gerencia general de la empresa BBC Freight información confiable sobre los datos financieros de la empresa para que se tomen decisiones adecuadas para el correcto cumplimiento de los deberes y obligaciones tributarias.</p> <p>Tipología de la actividad: de apoyo</p> <p>Proveedor: departamento comercial</p> <p>Entradas: departamento comercial</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Documentación de actividades contables. ● Elaboración del presupuesto. ● Verificar los resultados financieros de la empresa. ● Evaluación de las inversiones. ● Análisis de la información financiera. ● Establecer las recomendaciones financieras en documentos de uso exclusivo por el gerente de la empresa. 			

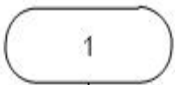
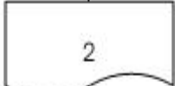
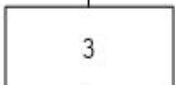
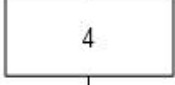
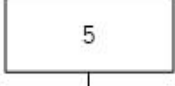
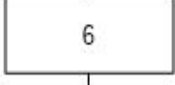
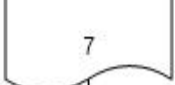
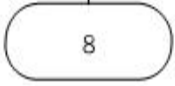
Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Financiero contable	Página	Página 72 de 102
<p>Cliente: Gerente general</p> <p>Recurso humano participante: ninguno</p> <p>Materiales y equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Computadora ● Mouse ● Silla ergonómica ● Lapiceros ● Hojas <p>Infraestructura: oficina</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Rentabilidad de la empresa: evidenciado por medio de la evaluación mensual de los ingresos y egresos. 			


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Financiero contable	Página	Página 73 de 102


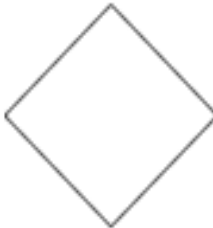




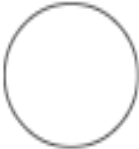
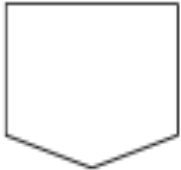
Flujograma:

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Contador	
2.	Documentación de actividades contables.		
3.	Elaboración del presupuesto.		
4.	Verificar los resultados financieros de la empresa.		
5.	Evaluación de las inversiones.		
6.	Análisis de la información financiera.		
7.	Establecer las recomendaciones financieras en documentos de uso exclusivo por el gerente de la empresa.		
8.	Fin		


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Financiero contable	Página	Página 74 de 102


Simbología flujograma:

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Tecnología	Página	Página 75 de 102
<p>TECNOLOGÍA</p> <p>REFERENCIAS NORMATIVAS</p> <p>Para ejecutar correctamente la actividad de tecnología se debe establecer las normas con las que se rige:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Norma ISO 27001. Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. ● Norma ISO 27701. Cumplimiento de RGPD. ● Norma ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de calidad. <p style="text-align: center;">TÉRMINOS Y DEFINICIONES</p> <p>Para facilitar la comprensión se establecieron los términos más utilizados en la actividad de tecnología.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Backup</i>: es la copia de seguridad de cierta información. ● Cibernética: es la ciencia de los sistemas de control que se basa en retroalimentar los sistemas de computación. 			

Continuación de la figura 43.


	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Tecnología	Página	Página 76 de 102

- **Ciberseguridad:** es el estudio de la protección de los sistemas de información confidencial de los ataques cibernéticos.
- *Hacker:* es una persona que tiene conocimientos para detectar fallos y obtener cierta información.
- *Hardware:* son aquellos elementos físicos que conforman a una computadora.
- **Inteligencia artificial:** es la combinación de los algoritmos planteados con la finalidad de crear máquinas que presentan capacidades similares a las de un ser humano.
- **Software:** son todos los programas de cómputo que forman parte de las operaciones de la computadora.


IMPORTANCIA DE LA ACTIVIDAD DE TECNOLOGIA

Esta actividad se dedica a brindar a los empleados de la empresa soporte con todas las maquinarias tecnológicas que se tiene a cargo, además de brindar mantenimiento a las cámaras de video vigilancia de la empresa, las cerraduras digitales, la creación y eliminación de cuentas a los empleados.


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Tecnología	Página	Página 77 de 102
PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD DE TECNOLOGÍA			
<p>El personal involucrado en la actividad de tecnología:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnico de redes: se encarga de brindar el mantenimiento preventivo y soporte técnico a las computadoras, impresoras, <i>router</i>, cámaras de seguridad, cerradura digital, celulares y la creación y eliminación de cuentas para los empleados, es decir tiene a su cargo todo lo relacionado con la tecnología. 			
INTERRELACIÓN DE OTROS DEPARTAMENTOS EN LA ACTIVIDAD DE TECNOLOGÍA			
<p>En la actividad de tecnología existen departamentos que se interrelacionan, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de recursos humanos: este departamento mantiene un vínculo mayor con el técnico de redes debido a que recursos humanos debe de informar al departamento de tecnología inmediatamente ocurra un despido o una contratación para proceder a la eliminación y creación de cuentas, así como agregar y eliminar al registro de la cerradura digital la huella del empleado. 			


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Tecnología	Página	Página 78 de 102
<p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE TECNOLOGÍA</p>			
<p>Propietario de la actividad: Técnico de redes</p>			
<p>Misión de la actividad de tecnología: brindar con excelencia el servicio de solución de problemas y fallos que existen en las computadoras, impresoras, redes, mantenimiento y reparación de software a todos los colaboradores de la empresa BBC Freight.</p>			
<p>Tipología de la actividad: de apoyo</p>			
<p>Proveedor: todos los departamentos</p>			
<p>Entradas: reporte de desperfecto de alguna maquinaria</p>			
<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Configurar los equipos de red. ● Intervención a nivel de cableado para la red de la empresa. ● Análisis de la seguridad de la red. ● Evaluar el funcionamiento de las computadoras. 			


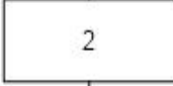
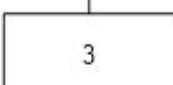
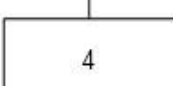
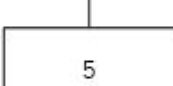


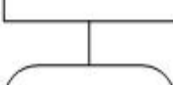
Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Tecnología	Página	Página 79 de 102
<ul style="list-style-type: none"> • Administrar la base de datos de la empresa. • Reparación e inspección de computadoras, impresoras y cámaras de vigilancia. <p>Salida: entrega del equipo en óptimas condiciones</p> <p>Cliente: todos los departamentos.</p> <p>Recurso humano participante: ninguno</p> <p>Materiales y equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Mouse • Silla ergonómica • Lapiceros • Hojas • Herramientas para reparación de computadoras <p>Infraestructura: oficina</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento de los aparatos tecnológicos: a través de inspección visual y registro de información se establecerá el porcentaje de funcionamiento de los aparatos tecnológicos. 			


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Tecnología	Página	Página 80 de 102


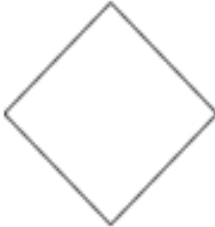




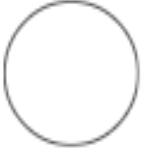

Flujograma:

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Técnico de redes	
2.	Configuración de los equipos de red.		
3.	Intervención a nivel de cableado para la red de la empresa.		
4.	Análisis de la seguridad de la red.		
5.	Evaluar el funcionamiento de las computadoras.		
6.	Administrar la base de datos de la empresa.		
7.	Reparación e inspección de computadoras, impresoras y cámaras de vigilancia.		
8.	Fin		


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Tecnología	Página	Página 81 de 102

Simbología flujograma:

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión comercial	Página	Página 82 de 102

GESTIÓN COMERCIAL

REFERENCIAS NORMATIVAS

Para ejecutar correctamente la actividad de gestión comercial se debe establecer las normas con las que se rige:


- Norma ISO 9001:2015

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para facilitar la comprensión se establecieron los términos más utilizados en la actividad de comercial.

- Adquisición; es el momento en el que un cliente reconoce alguna necesidad.
- Bienes inmuebles: son aquellas cosas que tienen una ubicación fija en el espacio y que no se pueden mover de lugar.

Continuación de la figura 43.


	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión comercial	Página	Página 83 de 102

- Control de ventas: es la actividad de monitorear todas las ventas realizadas.
- KPIs: son los indicadores existentes dentro de una empresa para medir el desempeño alcanzado del negocio.
- Servicio: es un trabajo que se realiza para otra persona.
- Socio: es una persona que participa en una sociedad.
- Indicador estratégico: es un parámetro que establece los aspectos a evaluar sobre los cuales se llevará a cabo una evaluación para determinar su cumplimiento.


IMPORTANCIA DE LA ACTIVIDAD DE GESTIÓN COMERCIAL

Esta actividad es importante para que la empresa logre ejecutar los servicios prestados mediante el ofrecimiento del servicio con clientes y posibles clientes que están interesados en el servicio, depende de las estrategias utilizadas para que los analistas comerciales alcancen las metas establecidas.


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión comercial	Página	Página 84 de 102
<p>PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD DE GESTIÓN COMERCIAL</p>			
<p>El personal involucrado en la actividad de gestión comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gerente comercial: se encarga de analizar las metas alcanzadas mensualmente por los analistas comerciales. ● Agente comercial: es el encargado de ofertar el servicio con clientes potenciales para alcanzar la meta establecida por el gerente comercial. 			
<p>INTERRELACIÓN DE OTROS DEPARTAMENTOS EN LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN COMERCIAL</p>			
<p>En la actividad de gestión comercial existen departamentos que se interrelacionan, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Departamento de operaciones: este departamento se relaciona con la gestión comercial porque son los analistas comerciales quienes se encargan de cerrar las ventas y así tramitar a operaciones los servicios requeridos por los clientes para que lo ejecuten en el tiempo indicado. 			


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión comercial	Página	Página 85 de 102
<p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE GESTIÓN COMERCIAL</p>			
<p>Propietario de la actividad: Gerente comercial</p>			
<p>Misión de la actividad de gestión comercial: brindar un servicio de calidad a los clientes de la empresa BBC Freight para lograr la fidelización y satisfacción de los clientes para con el servicio brindado.</p>			
<p>Tipología de la actividad: de apoyo</p>			
<p>Proveedor: Agente comercial</p>			
<p>Entradas: solicitud de servicio</p>			
<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Investigación de mercado. ● Acercamiento. ● Presentación de la oferta. ● Negociación. ● Renegociación. ● Cierre de venta. ● Servicio postventa. 			

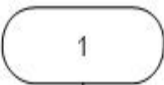
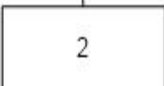
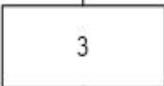
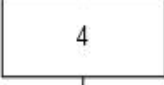
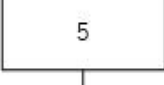
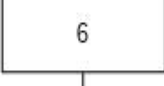


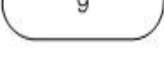
Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión comercial	Página	Página 86 de 102
<p>Salida: cierre de venta.</p> <p>Cliente: departamento de operaciones.</p> <p>Recurso humano participante: Agente comercial</p> <p>Materiales y equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Computadora ● Mouse ● Silla ergonómica ● Lapiceros ● Hojas <p>Infraestructura: oficina</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fidelización de los clientes: por medio del análisis mensual de la prestación de servicios por cliente. 			


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión comercial	Página	Página 87 de 102


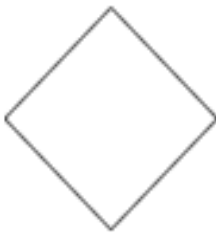





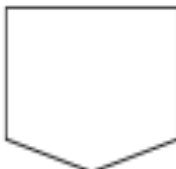
Flujograma:

No.	Actividad	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Agente comercial	
2.	Investigación de mercado.		
3.	Acercamiento.		
4.	Presentación de la oferta.		
5.	Negociación		
6.	Renegociación		
7.	Cierre de venta.		
8.	Servicio postventa.		
9.	Fin		


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión comercial	Página	Página 88 de 102


Simbología flujograma:

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión de proveedores	Página	Página 89 de 102
GESTIÓN DE PROVEEDORES REFERENCIAS NORMATIVAS			
<p>Para ejecutar correctamente la actividad de gestión de proveedores se debe establecer las normas con las que se rige:</p>			
<ul style="list-style-type: none"> ● Norma ISO 9001:2015 			
TÉRMINOS Y DEFINICIONES			
<p>Para facilitar la comprensión se establecieron los términos más utilizados en la actividad de gestión de proveedores.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> ● Inventario: es el recuento de las mercancías existentes en un determinado momento. ● Lista de materiales: son los registros donde se establecen los componentes de un artículo. 			

Continuación de la figura 43.


	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión de proveedores	Página	Página 90 de 102

- Logística inversa: es la planificación de los procedimientos para el traslado de ciertas mercancías.
- Materia prima: es la materia extraída de la naturaleza que debe pasar por ciertas actividades industriales para transformarla en una mercancía.
- Mercancía perecedera: son mercancías que tienen un tiempo específico y normalmente escaso para su consumo.
- Penalización: es la sanción que se le brinda a un proveedor por realizar acciones fuera de tiempo o fuera de lo establecido.
- Trazabilidad: son los procedimientos definidos que permiten conocer la trayectoria de un producto.


IMPORTANCIA DE LA ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

Esta actividad es importante para garantizar que los precios se ajusten a lo necesario por los clientes para que no sobrepasen el presupuesto estimado.

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión de proveedores	Página	Página 91 de 102
PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE PROVEEDORES			
<p>El personal involucrado en la actividad de gestión de proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisor nacional e internacional: se encarga de analizar la tarifa de los proveedores para determinar los precios más convenientes y no sobrepasar lo estimado con los clientes. 			
INTERRELACIÓN DE OTROS DEPARTAMENTOS EN LA ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE PROVEEDORES			
<p>En la actividad de gestión de proveedores existen departamentos que se interrelacionan, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de comercial: los analistas comerciales se encargan de brindar tarifas aproximadas a los clientes sobre el servicio solicitado para que los clientes estimen un monto aproximado. 			

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión de proveedores	Página	Página 92 de 102

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

Propietario de la actividad: Supervisor de operaciones nacionales e internacionales.

Misión de la actividad de gestión de proveedores: encontrar el servicio idóneo para el préstamo de servicio de terrestre, internacional, importaciones y exportaciones a los clientes de la empresa BBC Freight.

Tipología de la actividad: de apoyo


Proveedor: departamento comercial

Entradas: solicitud de préstamo de servicio


Actividades:

- Documentar las especificaciones por el cliente.
- Investigaciones los proveedores potenciales.
- Investigar la confiabilidad del proveedor.
- Coordinación del servicio con el proveedor.
- Brindar seguimiento con el proveedor luego de finalizado el servicio.

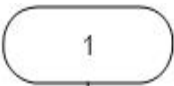
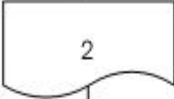
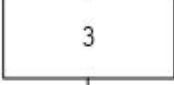
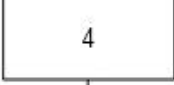

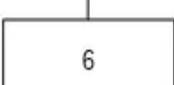
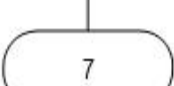
Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión de proveedores	Página	Página 93 de 102
<p>Salida: adquisición del servicio del proveedor.</p> <p>Cliente: departamento de operaciones.</p> <p>Recurso humano participante: operadores nacionales e internacionales</p> <p>Materiales y equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Computadora ● Mouse ● Silla ergonómica ● Lapiceros ● Hojas <p>Infraestructura: oficina</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No aplica. 			


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión de proveedores	Página	Página 94 de 102


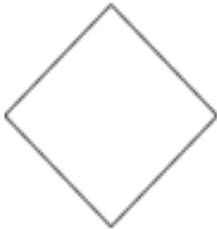




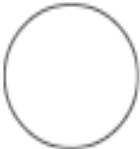
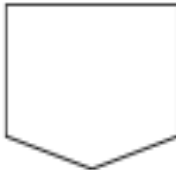
Flujograma:

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	operadores nacionales e internacionales	
2.	Documentar las especificaciones brindadas por el cliente.		
3.	Investigar los proveedores potenciales.		
4.	Investigar la confiabilidad del proveedor.		
5.	Coordinación del servicio con el proveedor.		
6.	Brindar seguimiento con el proveedor luego de finalizado el servicio.		
7.	Fin		


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Gestión de proveedores	Página	Página 95 de 102

Simbología flujograma:

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Auditoría	Página	Página 96 de 102

AUDITORÍA

REFERENCIAS NORMATIVAS

Para ejecutar correctamente la actividad de auditoría se debe establecer las normas con las que se rige:


- Norma ISO 19011. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- Norma ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad

TÉRMINOS Y DEFINICIONES


Para facilitar la comprensión se establecieron los términos más utilizados en la actividad de auditoría.

- Anomalía: es una desviación que se encuentra mediante una inspección.
- Auditor: es la persona con los conocimientos técnicos mínimos para realizar inspecciones en una empresa.


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Auditoría	Página	Página 97 de 102
<ul style="list-style-type: none"> • Auditor interno: es la persona encargada de realizar inspecciones a una empresa en específico. • Auditor externo: es la persona ajena a la empresa que realiza inspecciones para verificar el correcto cumplimiento de una norma. • Certificación: actividad mediante el cual un organismo brinda garantía de algo en específico. • Control interno: dicha actividad está diseñada para tener un orden de la documentación para las inspecciones. • Hallazgo: son aquellos hechos que le permiten a un auditor identificar importantes circunstancias que deben de ser comunicadas para evitar consecuencias negativas. 			
<p>IMPORTANCIA DE LA ACTIVIDAD DE AUDITORÍA</p>			
<p>Esta actividad es fundamental para garantizar a los clientes el cumplimiento de una norma la cual brinda los parámetros mínimos necesarios para que el cliente obtenga el servicio con la calidad esperada.</p>			


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Auditoría	Página	Página 98 de 102
PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ACTIVIDAD DE AUDITORÍA			
<p>El personal involucrado en la actividad de auditoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditor interno: se encarga de realizar las auditorías a todos los departamentos de la empresa para corroborar si existe alguna anomalía y así realizar un informe para que se tomen las medidas necesarias y se erradique el problema. 			
INTERRELACIÓN DE OTROS DEPARTAMENTOS EN LA ACTIVIDAD DE AUDITORÍA			
<p>En la actividad de auditoría existen departamentos que se interrelacionan, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de calidad: mantiene una relación directa debido a que los encargados del departamento de calidad deben de brindar soluciones a los hallazgos encontrados por el auditor interno. 			

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Auditoría	Página	Página 99 de 102
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE AUDITORÍA			
<p>Propietario de la actividad: Auditor interno</p> <p>Misión de la actividad de gestión de auditoría: documentar todos los hallazgos encontrados en cada uno de las actividades de la empresa BBC Freight para los encargados implementen estrategias de mejora continua.</p> <p>Tipología de la actividad: de apoyo</p> <p>Proveedor: todos los departamentos</p> <p>Entradas: plan de auditoría</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Establecer actividades para la auditoría. ● Ejecución de los planes. ● Desarrollo del informe. ● Comunicación y notificación del informe de auditoría. 			

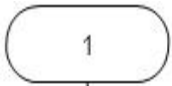
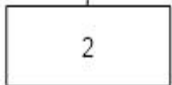
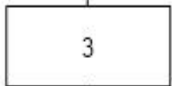
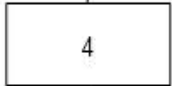
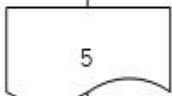
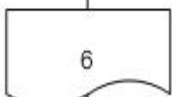
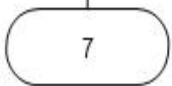
Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Auditoría	Página	Página 100 de 102
<ul style="list-style-type: none"> ● Seguimiento y recomendaciones. <p>Salida: reporte con los hallazgos encontrados</p> <p>Cliente: departamento de calidad</p> <p>Recurso humano participante: Auditor interno</p> <p>Materiales y equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Computadora ● Mouse ● Silla ergonómica ● Lapiceros ● Hojas <p>Infraestructura: oficina</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No conformidades: registro donde se evidencie el número de no conformidades en cada actividad auditada. 			


Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Auditoría	Página	Página 101 de 102


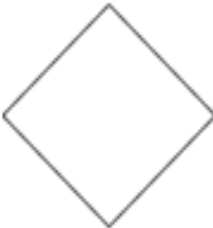




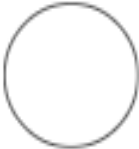
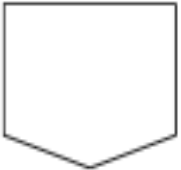
Flujograma:

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Auditor interno	
2.	Establecer actividades para la auditoría.		
3.	Ejecución de los planes.		
4.	Desarrollo del informe.		
5.	Comunicación y notificación del informe de auditoría.		
6.	Seguimiento y recomendaciones.		
7.	Fin		

Continuación de la figura 43.

	Sistema Integrado de	Código	BBC-IN-CL-20
	Gestión	Versión	01
	Auditoría	Página	Página 102 de 102

Simbología flujograma:

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.


2.8. Código de conducta

La empresa no tiene establecido el código de conducta, el cual es necesario para definir el comportamiento de los empleados especificando de manera formal los principios y valores que deben obedecer dentro de las instalaciones de la empresa para garantizar la seguridad e integridad física y mental de los empleados, así como de los visitantes que lleguen a la empresa.


Figura 44. Código de conducta




Continuación de la figura 44.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-CC-CL-01
			Versión	01
	Código de conducta		Página	Página 1 de 8
<p>1. Introducción</p> <p>La empresa BBC Freight busca establecer los principios y valores que los empleados deben acatar para crear un ambiente dentro de la organización con integridad, para garantizar a sus servidores la seguridad física y mental adecuada para ejecutar sus labores. Para garantizar la seguridad de los colaboradores es importante que cada uno de ellos se comprometa a cumplir con lo establecido en el siguiente manual. Además, es importante recalcar que para la elaboración del presente manual se tomó en consideración artículos de la constitución política de la República de Guatemala para que con equidad se cumplan los mismos derechos para todos los miembros.</p> <p>El presente manual también será de ayuda para que el comportamiento de los empleados cause un impacto positivo en los asociados del negocio</p> <p>2. Objetivo del código de conducta</p> <p>General:</p> <p>Establecer los valores y principios a los que todos los empleados sin excepción alguna, deben comprometerse a cumplir para garantizar una relación laboral estable.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Establecer un marco de referencia para direccionar el comportamiento de los empleados. ● Fomentar el respeto en las relaciones laborales de los empleados. ● Incrementar el compañerismo y trabajo en equipo entre los miembros de la empresa. 				

Continuación de la figura 44.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-CC-CL-01
		Versión	01
	Código de conducta	Página	Página 2 de 8
3. Definiciones			
<ul style="list-style-type: none">• Conducta: es la forma en que un organismo vivo se comporta en una situación determinada o de manera general.• Principios: parámetros de ética que se enfocan en la vida social.• Valores: son guías que definen el comportamiento adecuado de los individuos en la sociedad.			
4. Alcance			
<p>El presente código de conducta es aplicable a todos los colaboradores de la empresa BBC FREIGHT.</p>			

Continuación de la figura 44.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-CC-CL-01
		Versión	01
	Código de conducta	Página	Página 3 de 8


5. Descripción del código de conducta

El presente código de conducta es aplicable a todos los colaboradores de la empresa BBC FREIGHT.

CÓDIGO DE CONDUCTA



Continuación de la figura 44.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-CC-CL-01
		Versión	01
	Código de conducta	Página	Página 4 de 8


I. Valores

“En BBC Freight nos preocupamos por la salud y seguridad tanto física como mental de todos nuestros colaboradores, por esta razón hemos establecido una serie de principios y valores que nuestros empleados se comprometen a cumplir para garantizar comportamientos deseables y correctos, a continuación, describiremos los principios y valores establecidos, así como la razón de su elección”.



“La honestidad es considerado como el principal valor de nuestra empresa, el cual ha sido seleccionado para establecer una cultura de trabajo que genere confianza entre nuestros colaboradores, clientes y proveedores”

Continuación de la figura 44.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-CC-CL-01
		Versión	01
	Código de conducta	Página	Página 5 de 8




“La puntualidad es un valor de importancia que no puede faltar en la cultura de la empresa para desempeñar nuestras funciones en el tiempo establecido”



“El respeto es un valor que nos permite reconocer las cualidades de cada uno de nuestros empleados, así como sus derechos”

Continuación de la figura 44.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-CC-CL-01
		Versión	01
	Código de conducta	Página	Página 6 de 8




“La solidaridad es parte de nuestros valores para fomentar la colaboración mutua entre nuestros colaboradores”


II. Nuestra gente

“El éxito de la empresa son nuestros colaboradores. Nuestra filosofía se enfoca en cada uno de nuestros empleados tenga un ambiente con respeto, paz y armonía, para realizar sus actividades de manera efectiva. De esa forma, despertamos el compromiso y la responsabilidad para crear valor, en todo momento, dentro de una cultura de la empresa”.

Continuación de la figura 44.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-CC-CL-01
			Versión	01
	Código de conducta		Página	Página 7 de 8
<p>III. Código de conducta</p> <p>“Nosotros en BBC Freight nos comprometemos para que todos nuestros empleados se sientan en un ambiente de trabajo íntegro, y respetuoso que le brinde a cada uno de sus colaboradores el entorno necesario para poder llevar a cabo de manera eficiente y eficaz cada una de las actividades para las que ha sido contratado. Además, que por medio de dinámicas y actividades dentro de la empresa se fomenta el compañerismo para que esto permita a los empleados tener una mejor relación y desarrollar mejor el hábito de la comunicación, lo cual es una herramienta imprescindible para que funcionen de manera correcta todas las actividades y así mismo poder brindarle un servicio de calidad a todos nuestros clientes.”</p> <p>6. Relación con los proveedores</p> <p>La relación con nuestros proveedores se basa en que debe existir primeramente respeto, esto es necesario para que se pueda generar una relación de confianza y lograr generar beneficios a las dos partes y la manera más directa para lograr ganarse la confianza es cumpliendo con los acuerdos que se han establecido, comunicándose y mostrando transparencia en todo lo pactado.</p>				

Continuación de la figura 44.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-CC-CL-01
			Versión	01
	Código de conducta		Página	Página 8 de 8

7. Relación con los clientes

Para construir una relación de confianza con los clientes se debe instruir en los empleados de la empresa el manejo de la ética y de profesionalidad para que esto permita que los clientes siempre sean atendidos de una manera que les provoque satisfacción, además que sin importar el status social del mismo debe tener exactamente el mismo trato.

8. CONTROL DE VERSIONES

Control de Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable	Ingeniería y calidad	Ingeniería y calidad	Gerente general
Firma			
Descripción de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción	
01		Aprobación del código de conducta.	

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

2.9. Costos de la propuesta

La creación de la documentación para el sistema de gestión en control y seguridad BASC requiere de diferentes actividades, iniciando con un diagnóstico, estudio de la documentación necesaria para cualquier sistema de gestión, estudio de la documentación exigida por la norma BASC y el estándar 5.0.2, además de la creación de un sitio web para la empresa donde se le dé visibilidad a la marca, así como a publicitar el manejo de la norma BASC, en la tabla VI se presentan los costos para la documentación.

Tabla VI. **Costos para la documentación del sistema de gestión en control y seguridad BASC**

Descripción	Costo
Diseño de la documentación	Q 10,000.00
Resmas de papel para la reproducción de la documentación	Q 100.00
Impresión de la documentación de los instructivos de la norma BASC y el estándar 5.0.2	Q 172.00
Impresión de la guía de emergencias	Q 7.00
Impresión del manual de puestos y funciones	Q 57.00
Impresión del manual de instructivos de actividades	Q 48.00
Impresión del código de conducta	Q 9.00
Encuadernado de los instructivos de la norma BASC y el estándar 5.0.2	Q 120.00
Costo total de la documentación	Q 10,513.00

Fuente: elaboración propia.

3. FASE DE INVESTIGACIÓN. PLAN DE AHORRO DE RECURSOS APLICANDO PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA

3.1. Diagnóstico de la situación actual del consumo de recursos

Para diagnosticar la situación actual del consumo de recursos se realizaron entrevistas no estructuradas y observación directa de las actividades del área administrativa de la empresa. A continuación, se presenta la información obtenida.

- **Materiales**
 - Amplio caudal en los grifos: los grifos que están instalados dentro de los servicios sanitarios utilizan 6 litros de agua por minuto, mientras que hoy en día existen grifos con la capacidad de utilizar únicamente 3 litros de agua por minuto.
 - Uso de bombillos comunes: los bombillos comunes utilizan energía innecesaria y tienen menor durabilidad comparado con las bombillas incandescentes.
 - No se utiliza papel bond ecológico: la falta de empatía que existe con respecto al impacto ambiental, provoca que se utilicen hojas de papel bond clásicas en vez del uso de hojas de papel bond reciclado ecológico.

- Maquinaria
 - Existencia de fugas de agua: cada vez que se presentan fugas de agua en los servicios sanitarios de la empresa, el personal muestra nulo interés en la situación, por lo que la problemática está presente por tiempo indefinido.
 - Uso inadecuado de los aparatos eléctricos: los aparatos eléctricos ejecutan sus funciones ininterrumpidamente debido a que los colaboradores de la empresa, no apagan sus equipos al finalizar sus actividades.
 - No se utiliza la función doble cara de impresión: los empleados imprimen toda la documentación con la función de impresión simple por falta de interés en la conservación del medio ambiente.

- Métodos
 - Falta de capacitaciones: la empresa no realiza capacitaciones que les brinde la información necesaria a los colaboradores para utilizar eficientemente los recursos.
 - Falta de un plan de ahorro en el uso de agua, energía eléctrica y papel.
 - Falta de señalización: no existen rótulos como recordatorios para que los colaboradores apaguen la luz cuando no la estén utilizando.
 - Método de almacenamiento físico: los empleados de la empresa prefieren resguardar los documentos y sus copias en almacenamiento físico y evitan el uso de almacenamiento digital provocando así un uso excesivo de papel.

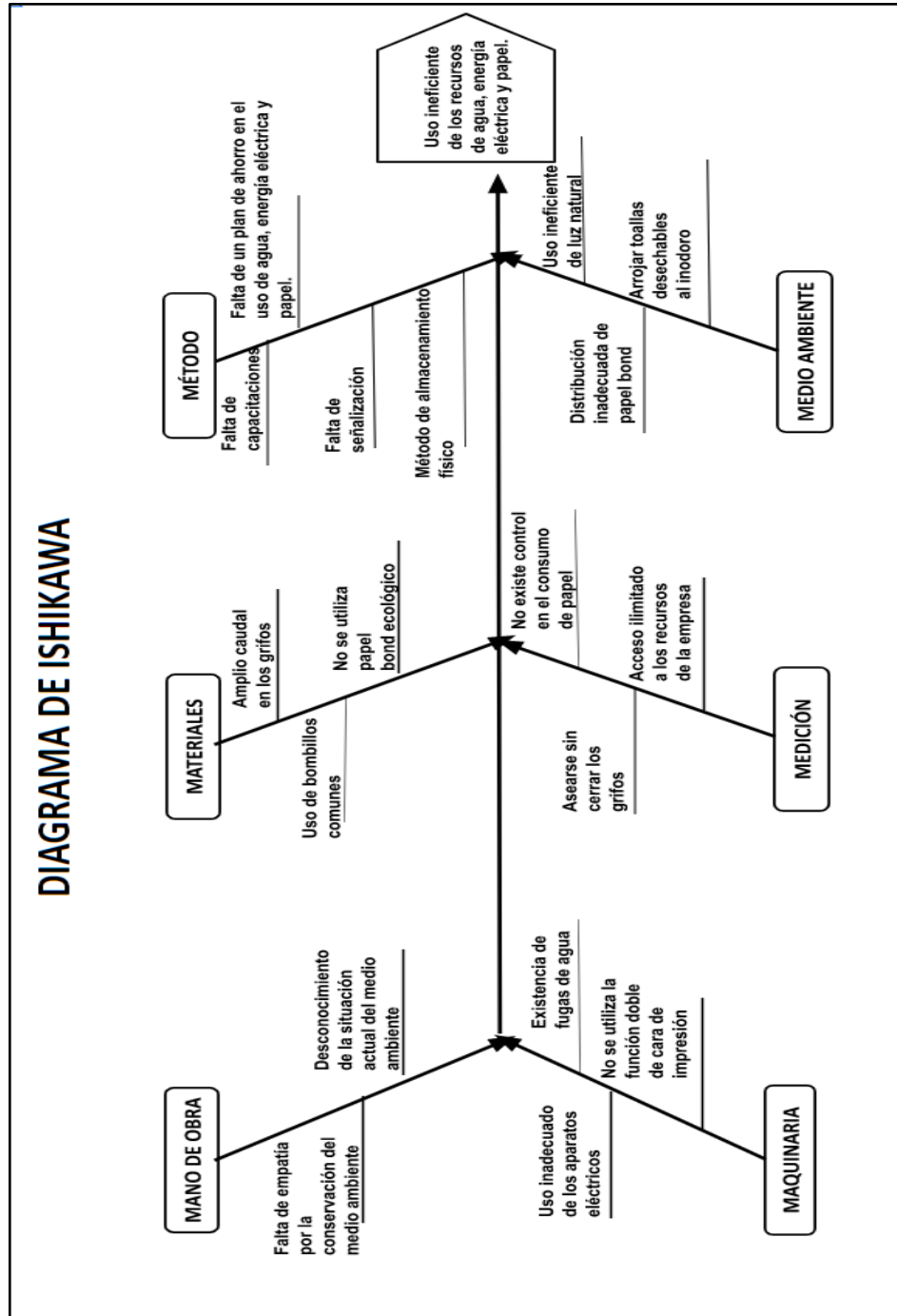
- Medio ambiente
 - Uso ineficiente de luz natural: dentro de la empresa existe iluminación natural, la cual los empleados hacen caso omiso y utilizan iluminación artificial durante toda la jornada laboral.
 - Distribución inadecuada de papel bond en los departamentos.
 - Arrojar toallas desechables al inodoro.

- Mano de obra
 - Falta de empatía por la conservación del medio ambiente.
 - Desconocimiento de la situación actual del medio ambiente.

- Medición
 - No existe control en el consumo de papel.
 - Asearse sin cerrar los grifos.
 - Acceso ilimitado a los recursos de la empresa.

El problema identificado es la falta de cultura ambiental. El efecto que genera la problemática identificada es el uso ineficiente de los recursos de agua, energía eléctrica y papel. A continuación, en la figura 45 se presenta el diagrama de causa y efecto.

Figura 45. Diagrama causa-efecto de los recursos de la empresa



Fuente: elaboración propia, realizado con Lucidchart.

Luego, se utilizaron 6 interrogantes para evaluar y analizar las causas obtenidas en el diagrama de Ishikawa, las cuales se describen a continuación:

- ¿El factor produce el problema?
- ¿El problema es directamente provocado por el factor?
- ¿El problema se elimina al corregir el factor?
- ¿Existe una solución factible?
- ¿Es medible la solución que ha funcionado?
- ¿El costo de la solución es económico?

Con estas seis interrogantes analizadas se busca determinar la causa raíz que genera el efecto.

Para su evaluación se utilizó el método de ponderación con los números 1,2 y 3, en donde el número 1 representa el puntaje mínimo, el número 2 el puntaje medio y el número 3 el puntaje mayor. Luego se realizó la suma acumulada de cada causa evaluada, para determinar las causas que presentan mayores puntajes.

En la tabla VII se detallan las causas y los criterios de evaluación, así como sus respectivos puntajes.

Tabla VII. **Matriz de análisis de las causas del diagrama de Ishikawa**

Causas	Soluciones	Criterios						Totales
		Factor	Causa directa	Solución	Factible	Medible	Bajo costo	
Materiales	Solución							
Amplio caudal en los grifos	Cambiar grifos comunes a grifos inteligentes.	2	2	2	3	2	1	12
Uso de bombillos comunes	Cambiar las bombillas comunes por bombillas led.	2	2	2	2	2	2	12
No se utiliza el papel bond ecológico.	Utilizar papel bond ecológico.	2	2	2	2	1	2	11
Métodos	Solución	Factor	Causa directa	Solución	Factible	Medible	Bajo costo	
Falta de capacitaciones	Realizar capacitaciones donde se instruya el uso correcto de los recursos de energía eléctrica, agua y papel.	1	1	1	3	2	3	11
Falta de un plan de ahorro en el uso de agua, energía eléctrica y papel.	Diseñar un plan de ahorro en el uso de agua, energía eléctrica y papel.	3	3	3	3	3	3	18
Falta de señalización para apagar la luz cuando no se utiliza.	Recordar a los colaboradores que deben apagar la luz cuando no se utiliza por medio de afiches informativos.	1	1	2	2	1	3	10

Continuación de tabla VII.

Método de almacenamiento físico	Fomentar el uso del almacenamiento digital.	2	2	2	2	2	3	13
Mano de obra	Solución	Factor	Causa directa	Solución	Factible	Medible	Bajo costo	
Falta de empatía por la conservación del medio ambiente	Concientizar a los empleados sobre los daños provocados al medio ambiente	3	3	2	3	1	3	15
Desconocimiento de la situación actual del medio ambiente.	Explicar las consecuencias de no cuidar el medio ambiente mediante capacitaciones.	3	2	2	2	1	2	12
Maquinaria	Solución	Factor	Causa directa	Solución	Factible	Medible	Bajo costo	
Existencia de fugas de agua.	Implementar instructivo para la detección temprana de fugas de agua.	1	1	1	2	1	3	9
Uso inadecuado de los aparatos eléctricos.	Instruir en los empleados el uso adecuado de los aparatos eléctricos.	3	3	2	3	2	3	16
No se utiliza la función doble de cara de impresión	Implementar el uso de aparatos ecológicos cuando los actuales ya no funcionen correctamente.	2	2	2	2	1	1	10
Medio ambiente	Solución	Factor	Causa directa	Solución	Factible	Medible	Bajo costo	
Uso ineficiente de luz natural.	Incentivar a los empleados a utilizar la luz natural de manera eficiente.	2	1	1	2	1	3	10

Continuación de tabla VII.

Distribución inadecuada de papel bond	Registrar el consumo de papel bond de cada área para distribuirlo según lo necesario.	2	2	2	3	1	3	13
Arrojar toallas desechables al inodoro.	Fomentar en los empleados la acción de no arrojar toallas desechables al inodoro.	1	1	2	3	1	3	11
Medición	Solución	Factor	Causa directa	Solución	Factible	Medible	Bajo costo	
No existe control en el consumo de papel.	Implementar el control del consumo de papel en las áreas administrativas de la empresa por medio de apoyo con la secretaria.	2	3	2	3	3	3	16
Asearse sin cerrar los grifos.	Fomentar el hábito de cerrar los grifos al asearse mediante capacitaciones.	3	3	3	2	2	3	16
Acceso ilimitado a los recursos de la empresa.	Limitar los recursos	2	1	1	1	1	3	9

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

Mediante la matriz de análisis de las causas del diagrama de Ishikawa se determinó que la causa raíz es la falta de un plan de ahorro en el uso de agua, energía eléctrica y papel.

3.1.1. Energía eléctrica

BBC Freight al ser una empresa logística de tipo indirecto con la mercancía realiza labores de tipo administrativo por lo que el recurso más utilizado es la energía eléctrica que permite llevar a cabo las tareas por medio del uso de computadoras, celulares, impresoras, luminarias, televisores, aires acondicionados, cámaras de video, cerraduras digitales, *routers*, regletas, refrigerador y cafetera. Por tal razón es importante analizar cada uno de los aparatos eléctricos, el uso que se les da y el tiempo de uso, para generar soluciones que disminuyan el consumo innecesario del recurso.

3.1.1.1. Consumidores

Por medio de la observación directa se determinó el inventario de los aparatos consumidores de energía eléctrica que existen dentro de la empresa. A continuación, se presentan los consumidores mediante la tabla VIII.

Tabla VIII. **Consumidores de energía eléctrica**

Consumidores	Tipo	Cantidad
Bombillas	espiral blanca de 85 watts por hora	20
Cafeteras	capacidad 12 tazas negra, 800 watts por hora	4
Cámaras de video	Consumo de 0.005 kW	8
Celulares	15 watts de consumo por hora	50
Computadoras	consumo de 250 watts por hora	50
Impresoras	19 watts por hora	4
Microondas	consumo de 640 watts por hora	4
<i>Routers</i>	consumo de 0.05 kW por hora	5
Televisión	consumo de 115 watts por hora, pantalla de 32 pulgadas	1

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

3.1.1.2. Consumo

Se determinó el consumo para cada aparato eléctrico mediante la realización de un inventario dentro de la empresa donde se determinó el listado de los consumidores, a partir de ello se estableció el consumo, el cual es indicado en cada aparato y finalmente se calculó el consumo total para todos los aparatos de la misma clase. A continuación, se presentan los valores mediante la tabla IX.

Tabla IX. **Uso consumidor de energía eléctrica**

Consumidores	Cantidad	Consumo por hora de cada aparato(kW)	Consumo total por hora de los aparatos (kW)	Consumo total de la jornada laboral de todos los aparatos (9 kWh)
Bombillas	20	0.085	1.700	15.3
Cafeteras	4	0.800	3.200	28.8
Cámaras de video	8	0.005	0.040	0.360
Celulares	50	0.015	0.750	6.75
Computadoras	50	0.720	36	324
Impresoras	4	0.019	0.076	0.680
Microondas	4	0.640	2.560	23.040
<i>Routers</i>	5	0.050	0.250	2.250
Televisión	1	0.115	0.115	1.030

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

3.1.1.3. Costo del consumo

Se procedió a calcular el costo en quetzales del consumo de energía eléctrica que genera cada aparato de la empresa, datos reflejados en la tabla X.

Tabla X. Costo del consumo de energía eléctrica

Consumidores	Consumo total de la jornada laboral de todos los aparatos (9 horas)	Costo por kW en Q	Costo total en Q por jornada laboral (1 día)	Costo total en Q por mes (22 días laborales)
Bombillas	15.3	1.32	20.20	444.40
Cafeteras	28.8	1.32	38.02	836.44
Cámaras de video	0.36	1.32	0.48	10.56
Celulares	6.75	1.32	8.91	196.02
Computadoras	324	1.32	427.68	9,408.96
Impresoras	0.68	1.32	0.90	19.80
Microondas	23.04	1.32	30.41	669.02
<i>Routers</i>	2.25	1.32	2.97	65.34
Televisión	1.04	1.32	1.37	30.14
Total				Q 11,680.68

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

3.1.1.4. Impacto al ambiente

Actualmente el planeta se enfrenta a la problemática de los avances tecnológicos para los cuales es imprescindible que se utilice cada día mayores cantidades de energía para realizar labores cotidianas que provocan más daño a la capa de ozono la cual al ser destruida permite que ingrese a la tierra cantidades mayores de radiación ultravioleta que provocan cáncer en la piel.

El problema del uso inadecuado de la energía eléctrica radica en que los seres humanos dependemos de los combustibles fósiles para poder adquirir el servicio de energía eléctrica y los combustibles fósiles son los causantes del efecto invernadero el cual está extinguiendo la flora y fauna de diferentes países, debido al aumento de temperatura que ha provocado derretimiento de glaciares, incremento en el nivel del mar, inundaciones y en otros casos sequías.

3.1.2. Agua

El agua es un recurso indispensable para todos los miembros de la empresa, el cual es utilizado de manera desmedida porque se utiliza para la higiene de los colaboradores, sin embargo, no existe una cultura ambiental que concientice sobre los efectos negativos que genera el uso desmedido del recurso.

Otro problema que existe es que a medida que la empresa crece se necesita de mayor personal por lo que el consumo de agua incrementa y debido a que el edificio está ubicado en un noveno piso es cada vez más difícil que el suministro de agua suba a ese nivel y logre abastecer a todos los empleados para satisfacer sus necesidades.

3.1.2.1. Consumidores

Por medio de la observación directa se determinó el inventario de los aparatos consumidores de agua que existen dentro de la empresa.

Tabla XI. Consumidores de agua

Consumidores	Tipo	Cantidad
Grifos	Mezcladora para lavamanos cromado capacidad de 0.005 m ³ por minuto	5
Sanitarios	0.012 m ³ por descarga	5
Regadera para plantas	Capacidad de 0.02 m ³	1

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

3.1.2.2. Consumo

Para establecer el consumo de agua, por medio de la observación directa se estableció que las 40 mujeres de la empresa BBC Freight entran en promedio 4 veces al baño en el transcurso de la jornada laboral, mientras que los 10 hombres en promedio entran 2 veces al servicio sanitario, a partir de la presente información, se presentan los valores mediante la tabla XIII.

Tabla XII. **Uso consumidor de agua**

Consumidores	Consumo por uso de cada aparato(m³)	Cantidad de usos diarios	Cantidad de agua utilizada diariamente (m³)
Grifo	0.005 por minuto	180	0.90
Sanitario	0.012 por descarga	150	1.80
Regadera para plantas	0.002	1	0.002
Total			2.702

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

3.1.2.3. **Costo del consumo**

Se procedió a calcular el costo en quetzales del consumo de agua que genera cada aparato de la empresa.

Tabla XIII. **Consumo de agua**

Consumidores	Cantidad	Consumo total por uso de los aparatos por día (m³)	Consumo total por uso de los aparatos por 22 días (m³)	Costo total en Q
Grifos	5	0.90	99	990.0
Sanitarios	5	1.80	198	1980.0
Regadera para plantas	1	0.002	0.044	0.44
Total				Q2,970.44

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

3.1.2.4. Impacto al ambiente

El problema de la escasez de agua trae consigo un impacto negativo en la agricultura, debido a que se pierden los cultivos por falta de agua para su riego, los suelos se vuelven infértiles, la ganadería también se ve afectada con la muerte del ganado, además es importante enfatizar que la escasez de agua provoca la extinción de especies animales y vegetales que afectan la supervivencia de los seres humanos.

También es importante resaltar que la escasez de agua aumenta drásticamente debido al incremento de la población que a su vez aumenta el consumo del recurso por lo que se agota.

Debido a que el suministro de agua no es capaz de abastecer a todas las personas del mundo, algunos pobladores se interesan por utilizar el agua de la lluvia, la cual en países con altas tasas de contaminación no se recomienda utilizar debido a que son lluvias ácidas provocadas por la contaminación atmosférica y como consecuencia provoca lluvia con micropartículas de plástico que solo provocarían mayor riesgo de contraer diversas enfermedades.

3.1.3. Papel

La empresa BBC Freight al ejecutar labores de tipo administrativo utiliza en todos sus departamentos hojas de papel bond. El departamento de operaciones es el que utiliza más el recurso del papel, porque es utilizado para fotocopias e impresiones que forman parte de las actividades que deben ejecutar para llevar a cabo los servicios que solicitan los clientes, debido a que para cada servicio solicitado es necesario crear un expediente como respaldo de todas las acciones que se llevarán a cabo.

La empresa no tiene un encargado que administre el control y consumo de papel de los departamentos que conforman la empresa, por lo que el gerente general compra suministro de papel mensualmente con una cantidad no variable, el cual es resguardado en la recepción para que los miembros de cada departamento utilicen lo necesario durante toda la jornada laboral.

3.1.3.1. Consumidores

Por medio de la observación directa se determinó el inventario de los aparatos consumidores de papel que existen dentro de la empresa.

Tabla XIV. **Consumidores de papel**

Consumidores	Cantidad
Impresoras	4

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

3.1.3.2. Consumo

Se determinó el consumo de papel para cada aparato mediante la realización de un inventario dentro de la empresa donde se determinó el listado de los consumidores, a partir de ello se estableció el consumo, el cual es indicado en cada aparato y finalmente se calculó el consumo total para todos los aparatos de la misma clase. A continuación, se presentan los valores mediante la tabla XV.

Tabla XV. **Uso consumidor de papel**

Consumidores	Cantidad	Consumo total de hojas por jornada laboral
Impresoras	4	220

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

3.1.3.3. Costo del consumo

Se procedió a calcular el costo en quetzales del consumo de papel que genera cada aparato de la empresa.

Tabla XVI. **Consumo de papel**

Consumidores	Consumo total de hojas en los 22 días	Costo por resma en Q	Costo en Q total
Impresora	4,840	52.00	503.36
Total, de las 4 impresoras			Q2,013.44

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

3.1.3.4. Impacto al ambiente

El uso inadecuado de papel causa la tala desmedida de árboles, que afectan de manera negativa en el ambiente debido a que esto provoca que se eliminen miles de hogares para la vida silvestre, además de que disminuya la calidad de aire, entre otros factores que perjudican la vida tanto humana como silvestre.

3.2. Plan de ahorro

Debido al uso inadecuado de la energía eléctrica, agua y papel dentro de la empresa se diseñó el plan de ahorro de recursos para que su aplicación genere un impacto positivo dentro de la sociedad al disminuir la contaminación. Para realizar dicho plan de ahorro se detectaron primeramente las causas del uso inadecuado para analizar las opciones que se pueden aplicar a cada recurso y luego determinar la opción más conveniente a implementar.

A continuación, se describe el plan de ahorro de recursos:

- Para el plan de ahorro de energía eléctrica se estableció lo siguiente:
 - Objetivo: reducir el consumo de energía eléctrica.
 - Departamento de aplicación: la presente medida correctiva es aplicable para todos los departamentos.
 - Encargado: Gerente de calidad.
 - Medida correctiva: fomento de uso adecuado de energía eléctrica por medio de capacitaciones de cultura ambiental, inculcar en los colaboradores que deben desconectar y apagar los aparatos que no se utilicen por medio de afiches que fomenten las acciones e

implementar un instructivo que indique al personal de limpieza la manera y cantidad de veces que debe limpiarse las lámparas y bombillos de la empresa.


A continuación, se presenta en la figura 46, el material de apoyo para la capacitación del uso adecuado del recurso de energía eléctrica.


Figura 46. **Material de apoyo para la capacitación del uso adecuado del recurso de la energía eléctrica**



Continuación de figura 46.

La energía eléctrica es un elemento fundamental para nuestro día a día. Y es que, en un mundo digitalizado e industrializado como en el que vivimos, resulta impensable no contar con electricidad, pues de ella dependemos para realizar gran parte de nuestras actividades y contar con una mejor calidad de vida.




Moving Forward 

IMPORTANCIA DEL CUIDADO DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA




Moving Forward 

El ahorro de energía eléctrica es un elemento trascendental a la hora de optimizar el aprovechamiento de los recursos energéticos. La eficiencia energética se ha convertido en la mayor fuente de energía con la que contamos actualmente, debemos ser conscientes de ello y cuidarla.



Conserva Energía

Moving Forward 

Al ahorrar energía contribuimos a interrumpir un ciclo de contaminación del medioambiente que ocurre de la siguiente manera: al usar menos energía usamos menos combustibles que generan dicha energía, al utilizar menos combustible, disminuye la emisión de gases a la atmósfera, al haber menos gases, se contamina menos.



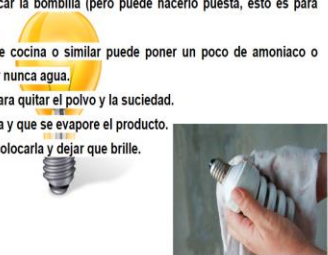
Moving Forward 


CONSEJOS PARA EL AHORRO DE ENERGÍA



Moving Forward 

- Se recomienda desenroscar la bombilla (pero puede hacerlo puesta, esto es para poder manipularla mejor).
- Con un trozo de papel de cocina o similar puede poner un poco de amoníaco o alcohol. Recuerde no usar nunca agua.
- Luego frotar la bombilla para quitar el polvo y la suciedad.
- Deja secar bien la bombilla y que se evapore el producto.
- Luego ya puede volver a colocarla y dejar que brille.



Moving Forward 

Continuación de figura 46.

LIMPIEZA DE LÁMPARAS




Moving Forward 


- Desconectar los aparatos electrónicos cuando no estén en uso.
- Apagar los monitores de las computadoras.
- Encender la luz únicamente cuando se necesite utilizarla.
- Utilizar focos ahorradores.



Moving Forward 


- Aprovechar la luz natural.
- Emplear electrodomésticos energéticamente eficientes.
- Abrir la puerta del refrigerador sólo cuando sea necesario.
- Utilización eficiente del aire acondicionado.
- Optar por energías limpias como los paneles solares.
- Reducir la frecuencia del uso del televisor y otros aparatos no esenciales.



Moving Forward 


Ahorro de energía en el trabajo


- Apague los equipos electrónicos (ordenadores, impresoras, ventiladores, cafetera etc.) desconectándose al finalizar la jornada laboral.
- Si tiene aire acondicionado en su puesto de trabajo, limpie con frecuencia los filtros.
- Si no está usando algún equipo, apáguelo.



Moving Forward 

- Aprovechar la energía solar.
- Apagar las luces siempre que el lugar de trabajo esté desocupado.
- Emplear tecnología que ahorre energía eléctrica. Por ejemplo, usando un servidor con la mayor eficiencia energética disponible.




Moving Forward 

¡Muchas gracias!

¿PREGUNTAS?



Moving Forward 

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft PowerPoint.

A continuación, se presenta en la figura 47, el afiche para el fomento del uso adecuado de la energía eléctrica que se colocará en cada una de las 7 áreas de la empresa.

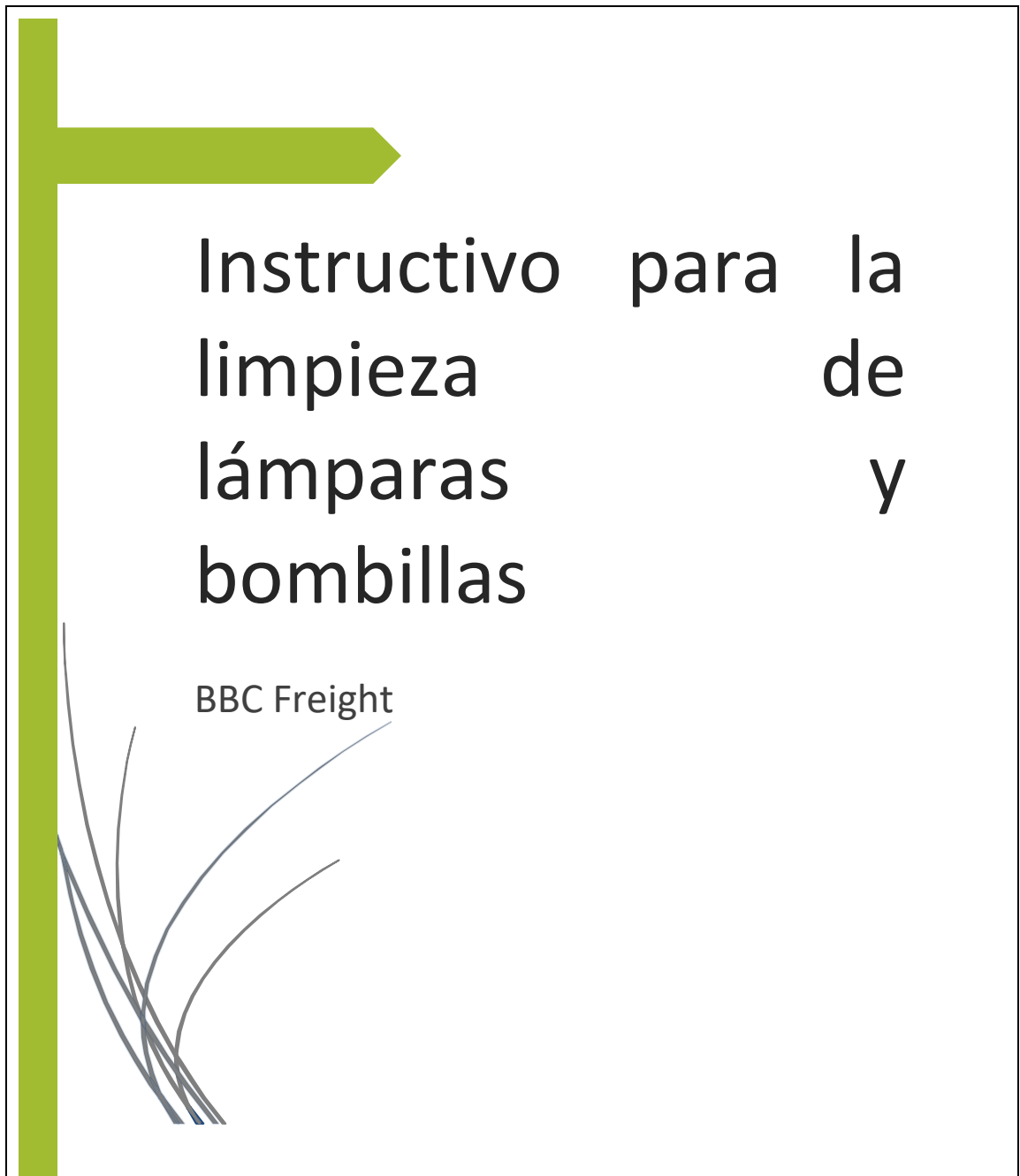
Figura 47. **Afiche de fomento del uso adecuado de la energía eléctrica**




Fuente: elaboración propia, realizado con VistaCreate.

A continuación, se presenta en la figura 48, el instructivo para limpieza de lámparas y bombillos.

Figura 48. **Instructivo para la limpieza de lámparas y bombillos**



Continuación de la figura 48.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-ILB-CL-01
		Versión	01
	Instructivo para la limpieza de lámparas y bombillas	Página	Página 1 de 8

INTRODUCCIÓN

El uso de bombillas para iluminar el área de trabajo es muy indispensable en toda empresa y en cualquier ámbito.

Es importante saber que para el ahorro de energía se debe utilizar bombillas de bajo consumo LED y así esto conllevaría a uno de los beneficios de la empresa que es el ahorro de financiero del consumo del recurso

Es de importancia fomentar en las personas la cultura del ahorro de energía y brindarle consejos sobre cómo pueden ayudar a contribuir con esta acción.

También es importante resaltar que para mejorar la iluminación del ambiente se debe tomar como medida principal la limpieza de las bombillas.

Es fundamental realizar una correcta limpieza de bombillas debido a que su falta de higiene puede provocar que la iluminación se opaque y se tenga la creencia que se necesitan bombillas de mayor potencia cuando en realidad solo se necesita darles un mantenimiento adecuado de limpieza.

Para realizar la limpieza de las bombillas se deben tomar ciertas precauciones ya que al utilizar los elementos equivocados pueden dañar la bombilla y dejarla inservible, porque cada tipo de bombilla requiere de diferentes cuidados y mantenimiento.

También se resalta que, para ahorrar el consumo de energía, la iluminación se debe encender únicamente cuando se necesite su uso, de lo contrario se debe fomentar en los empleados que al salir del lugar deben apagar las luces.


Continuación de la figura 48.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-ILB-CL-01
			Versión	01
	Instructivo para la limpieza de lámparas y bombillas		Página	Página 2 de 8




LIMPIEZA DE
LÁMPARAS Y
BOMBILLOS


Continuación de la figura 48.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-ILB-CL-01
	Instructivo para la limpieza de lámparas y bombillas	Versión	01
		Página	Página 3 de 8
<p>IMPORTANCIA DE LA LIMPIEZA DE LÁMPARAS Y BOMBILLAS</p> <p>Es importante realizar la limpieza de lámparas y bombillas en la empresa BBC Freight para mejorar la calidad de iluminación dentro de las instalaciones del lugar. Además, también es importante realizar el cambio de bombillos tradicionales a bombillos LED para generar un ahorro de energía eléctrica.</p> <p>El personal de limpieza debe realizar el mantenimiento adecuado a las lámparas y bombillas utilizando el equipo necesario y tomando todas las medidas de precaución para evitar algún accidente.</p> <p>Para registrar un correcto control de cambio de bombillas es necesario que al realizar cada comprar de bombillas la información se archive. También se debe concientizar a los empleados de la importancia que existe de la colaboración individual que cada uno brinda cada uno con sus acciones. Se debe tomar en cuenta que para realizar la limpieza se debe realizar con los líquidos específicos porque algunos líquidos pueden llegar a ser inflamables y provocar algún incendio.</p>			


Continuación de la figura 48.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-ILB-CL-01
			Versión	01
	Instructivo para la limpieza de lámparas y bombillas		Página	Página 4 de 8
PASOS PARA REALIZAR LA LIMPIEZA DE LÁMPARAS Y BOMBILLAS				
<p>Los pasos para realizar la limpieza de bombillas y lámparas de manera estándar son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La limpieza se debe realizar una vez por semana. • Se debe desconectar la bombilla mientras se realiza la limpieza y no utilizarla. • Se analiza el material de la bombilla (cristal, acero entre otras). • Esperar a que bombilla este fría para limpiarla con un trapo de tela húmedo o algodón. <p>Pasos necesarios para limpiar una lámpara de cristal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se necesita agua y amoníaco. Se debe mezclar en un recipiente con pulverizador ambas partes iguales. Cuando se realice la mezcla únicamente se debe agitar. • Usar un plástico para no ensuciar el suelo y colocarlo debajo de la lámpara. Este debe abarcar un perímetro amplio porque el líquido provocará un goteo progresivo. • Si la lámpara tiene pantalla se debe proteger previamente con plástico antes de pulverizar. • Después de colocar los plásticos para proteger, puede empezar pulverizar la lámpara. • Cuando cese el goteo y se compruebe que está seca la lámpara, se procede a retirar el plástico. (Envuelva de afuera hacia adentro la bolsa para evitar el goteo en el suelo) <p>Pasos necesarios para limpiar una lámpara de araña:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesitará una mezcla de jabón y alcohol al 70%. Se vierte la mezcla en un recipiente con rociador y se agita. • Antes de pulverizar la lámpara, tiene que poner debajo de la lámpara una superficie de plástico para evitar que el goteo ensucie el suelo. 				

Continuación de la figura 48.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-ILB-CL-01
	Instructivo para la limpieza de lámparas y bombillas	Versión	01
		Página	Página 5 de 8
<p>Pasos para limpiar una lámpara de pergamino:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparar un baño con agua y verter jabón neutro. • Sumergir una esponja blanda en el baño de agua. • Eliminar el exceso de agua de la esponja. • Frotar la esponja suavemente sobre la lámpara para ir eliminando la suciedad acumulada. • Se deja secando la lámpara hasta que esté completamente seca. <p>Pasos para limpiar una lámpara de acero inoxidable:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparar un baño con agua y verter amoníaco. • Agitar la combinación. • Con la mezcla preparada se comienza a pulverizar la lámpara. • Se deja actuar la mezcla por 3 minutos. • Se frota la lámpara con una tela suave y limpia. • Esperar a que seque completamente la lámpara. <p>Pasos para limpiar plafones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desmontar el plafón. • Con tela suave y húmeda se limpia adentro y afuera. • Se deja secar completamente y se procede a colocarlo nuevamente en su lugar. <p>Pasos para limpiar una bombilla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se desenrosca la bombilla. • Con una tela se vierte una escasa cantidad de alcohol. (Nunca utilizar agua). • Se frota la bombilla para eliminar la suciedad. • Se deja secar completamente la bombilla. • Se coloca en su lugar. 			


Continuación de la figura 48.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-ILB-CL-01
			Versión	01
	Instructivo para la limpieza de lámparas y bombillas		Página	Página 6 de 8


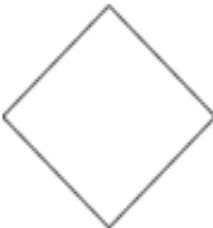





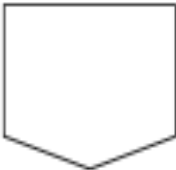
Flujograma para la limpieza de lámparas y bombillas.

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Encargado de limpieza	<pre> graph TD 1([1]) --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> 9([9]) </pre>
2.	Despejar el área,		
3.	Desmontar la lámpara o bombillo.		
4.	Con un pulverizador se realiza la mezcla.		
5.	Colocar el plástico en el suelo.		
6.	Rociar la lámpara y limpiarla.		
7.	Secado de la lámpara.		
8.	Armar nuevamente la lámpara en su lugar.		
9.	Fin		


Continuación de la figura 48.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-ILB-CL-01
	Instructivo para la limpieza de lámparas y bombillas	Versión	01
		Página	Página 7 de 8

Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 48.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-ILB-CL-01
			Versión	01
	Instructivo para la limpieza de lámparas y bombillas		Página	Página 8 de 8

Control de Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable	Ingeniería y calidad	Ingeniería y calidad	Gerente general
Firma			

Descripción de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción
01		Aprobación de instructivo para la limpieza de lámparas y bombillas.

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.


- Para el plan de ahorro de agua se estableció lo siguiente:
 - Objetivo: reducir el consumo de agua.
 - Departamento de aplicación: la presente medida correctiva es aplicable para todos los departamentos.
 - Encargado: todos los empleados.
 - Medida correctiva: fomento del uso adecuado del agua por medio de capacitaciones que motiven a conservar el recurso, implementación de grifos inteligentes y revisión semanal de grifos para evitar fugas por medio de un instructivo donde se capacite al personal de limpieza sobre la forma en que se debe evaluar la grifería.

A continuación, se presenta en la figura 49, el material de apoyo para la capacitación del uso adecuado del recurso del agua.

Figura 49. **Material de apoyo para la capacitación del uso adecuado del recurso del agua**



Continuación de la figura 49.



Por estas razones, es necesario volver costumbre, acciones que ayuden a combatir esta realidad. A continuación, se muestra la situación de la escasez de agua en Guatemala. Y más adelante se darán algunos consejos para cuidar el agua.

Moving Forward BBC FREIGHT


ESCASEZ DE AGUA EN GUATEMALA



Moving Forward BBC FREIGHT


¿Cuáles son las causas de la escasez de agua en Guatemala?

Existen varias causas, una es la destrucción de los ecosistemas naturales. Al país solo le queda una tercera parte de la cobertura natural de bosques, pues dos terceras partes han sido destruidas y transformadas para otros usos que tienen un efecto directo sobre el agua. Algunos de estos usos son: la generación de energía eléctrica, la industria, la ganadería y el acaparamiento de los ríos.




Moving Forward BBC FREIGHT

Otra de las causas es el crecimiento poblacional. Guatemala es el segundo país de América Latina con mayor densidad de población, 159 habitantes por km². La población se duplica cada 20-25 años, lo que significa que dentro de 25 años la densidad poblacional superará los 300 habitantes por km².



Moving Forward BBC FREIGHT


El agua es un bien natural que necesitamos para vivir. Cuando hablamos del agua como recurso natural le estamos dando una connotación de negocio. Pero el agua no es un recurso, es un bien finito y escaso que tenemos que cuidar. Las formas de producción y consumo humano, así como la liberación de los desechos a la naturaleza, están contribuyendo a la contaminación y escasez del agua.



Moving Forward BBC FREIGHT

¿Es importante tener una ley de agua?

El agua no es un bien que se pueda privatizar, es un derecho humano. Negarle el agua a alguien es negarle el derecho a la vida, negarle la salud. Sin agua no podemos vivir, no podemos tener calidad de vida. Pero por esto es necesario hacer conciencia y cuidar el agua y no desperdiciarla para no generar escasez de dicho recurso natural.



Moving Forward BBC FREIGHT

CONSEJOS PARA EL CUIDADO DEL AGUA



Moving Forward BBC FREIGHT

¿Qué hace falta para conservar el agua?

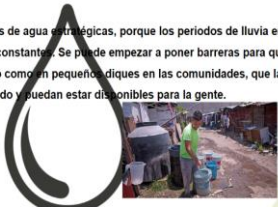
Es importante la restauración de los sistemas naturales que garanticen la vida, porque el agua necesita un nicho donde estar y existir. Y para ello necesitamos un cambio en el modelo de producir, construir y desechar. Es necesario poner plantas de saneamiento, pero también hay que tomar otras acciones a corto plazo.




Moving Forward BBC FREIGHT


Continuación de la figura 49.


Se deben crear reservas de agua estratégicas, porque los periodos de lluvia en Guatemala no son tan constantes. Se puede empezar a poner barreras para que el agua se vaya quedando como en pequeños diques en las comunidades, que las lluvias se vayan captando y puedan estar disponibles para la gente.



Moving Forward 

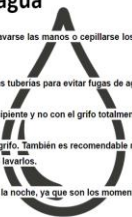
Es importante la restauración de los sistemas naturales que garanticen la vida, porque el agua necesita un nicho donde estar y existir. Y para ello necesitamos un cambio en el modelo de producir, construir y desechar. Es necesario poner plantas de saneamiento, pero también hay que tomar otras acciones a corto plazo.




Moving Forward 

Para ahorrar el agua

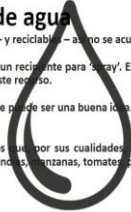
- Cerrar la ducha o grifo al bañarse, lavarse las manos o cepillarse los dientes, mientras no se esté utilizando el agua.
- Dar un mantenimiento adecuado a las tuberías para evitar fugas de agua.
- Lavar las frutas y verduras en un recipiente y no con el grifo totalmente abierto.
- Al lavar los platos se debe cerrar el grifo. También es recomendable remojar previamente las ollas y sartenes para evitar utilizar exceso de agua al lavarlos.
- Regar las plantas en la mañana o en la noche, ya que son los momentos donde hay menos evaporación.




Moving Forward 

Consejos para subsistir con un suministro insuficiente de agua

- Usar utensilios descartables – y reciclables – a no ser se acumularán platos y cubiertos para lavar.
- Colocar reservas de agua en un recipiente para 'spray'. Esto permitirá lavarse las manos sin gastar cantidades más grandes de este recurso.
- Utilizar esponjas para bañarse puede ser una buena idea. Una para el jabón y otra con agua. Hacer el intento vale la pena.
- Tratar de consumir alimentos que por sus cualidades tienen un alto porcentaje de agua en su composición. Por ejemplo: sandías, melancias, tomates, pepinos, entre otros.



Moving Forward 

¡Muchas gracias!

¿PREGUNTAS?



Moving Forward 

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft PowerPoint.

A continuación, se presenta en la figura 50, el afiche para el fomento del uso adecuado del agua, que serán colocados en los 5 servicios sanitarios de la empresa.

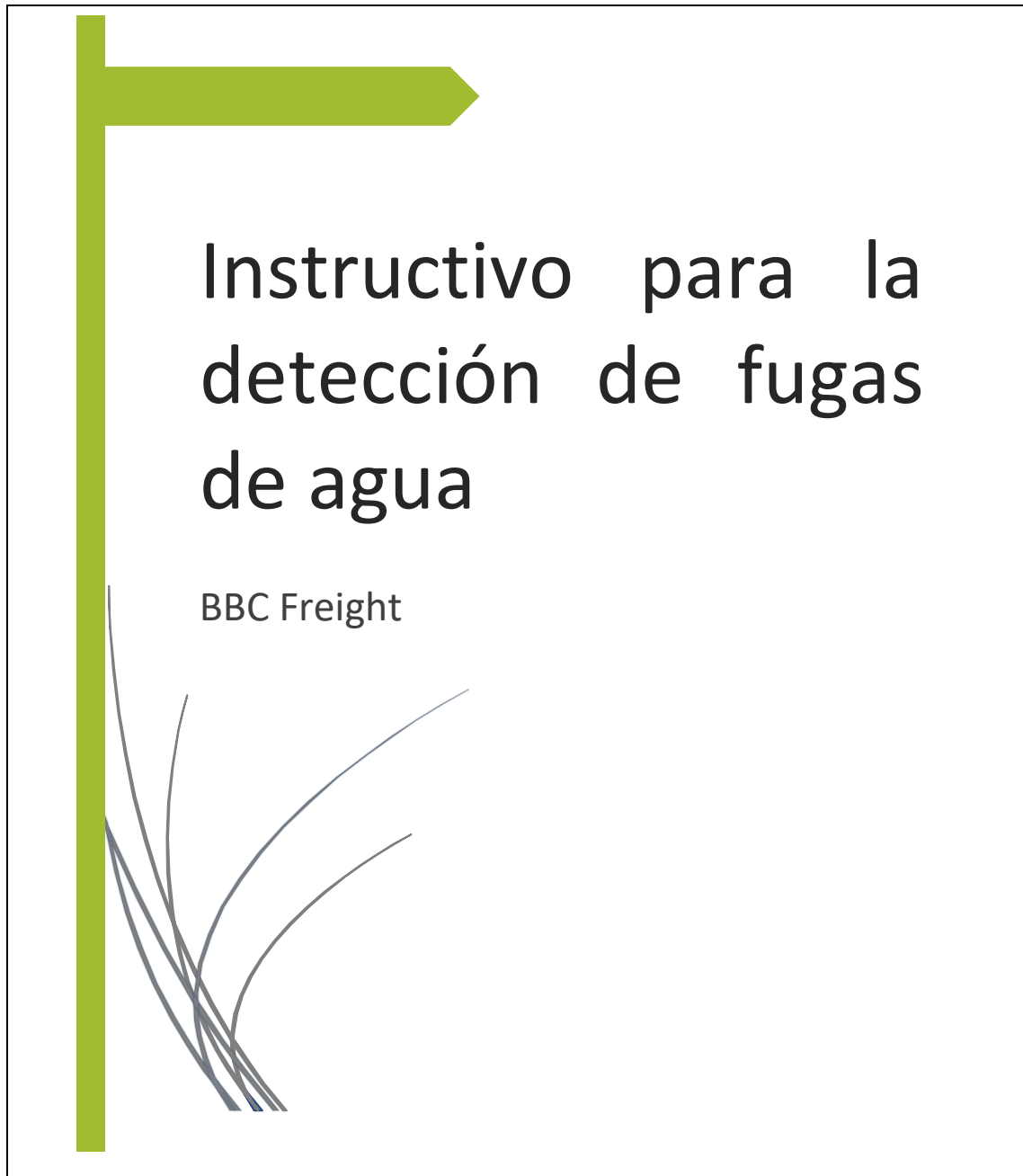
Figura 50. **Afiche de fomento del uso adecuado del agua**




Fuente: elaboración propia, realizado con Canva.

A continuación, se presenta en la figura 51, el instructivo de detección de fugas.

Figura 51. **Instructivo para la detección de fugas de agua**




Continuación de la figura 51.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-CC-CL-01
			Versión	01
	Instructivo para la detección de fugas de agua		Página	Página 1 de 7
<p>INTRODUCCIÓN</p> <p>En la actualidad recursos como el agua se están agotando debido al uso incorrecto que la población a nivel mundial le brinda.</p> <p>Además, existen problemáticas en el suministro de agua como las fugas en la grifería, el problema que existe con las fugas de agua es que las fugas con un tamaño aproximado de la cabeza de un alfiler gotean a razón de una gota por cada segundo y llegan a consumir hasta 7 galones de agua por día.</p> <p>También existen fugas que se encuentran en los inodoros que llegan a consumir hasta 200 galones de agua o más por cada día.</p> <p>La detección de fugas es importante debido a que cuando no son controladas o vistas pueden dar como resultado derrumbamiento o ocasionar otras afecciones estructurales que provocarían pérdidas económicas.</p> <p>Es fundamental que se realice una inspección detallada cuando se tenga una sospecha de fugas, el manual está diseñado para detectar fugas de agua en la empresa BBC Freight sin embargo los conocimientos que se establecen pueden ser aplicables para una casa, porque con cada gota se desperdicia el recurso se acaba y esto traería consecuencias negativas para la sociedad.</p> <p>El presente instructivo brinda las herramientas necesarias para una correcta detección de fugas.</p>				

Continuación de la figura 51.



Continuación de la figura 51.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-CC-CL-01
	Instructivo para la detección de fugas de agua	Versión	01
		Página	Página 3 de 7

PASOS PARA REALIZAR UNA INSPECCIÓN DE FUGAS


Es importante realizar una inspección semanal de fugas de agua dentro de la empresa BBC Freight para evitar pérdidas económicas que afecten negativamente a la empresa, además de prevenir accidentes dentro de la empresa y poner en riesgo la vida de los trabajadores, así como evitar que exista un impacto negativo en la sociedad con la escasez del recurso.

Es importante que el personal de limpieza que realice la inspección de las fugas utilice el equipo de protección personal el cual está conformado por gafas de seguridad, tapabocas y guantes de látex para ejecutar dicha acción.


Luego de colocarse el equipo de protección personal, se debe colocar señalización afuera de la puerta del cuarto de baño o lugar donde se esté realizando la inspección para evitar que algún miembro de la corporación interrumpa el trabajo de la persona encargada de la inspección.

Es importante que la persona encargada de la inspección inicie por revisar las llaves de agua del baño con intervalos regulares.

Continuación de la figura 51.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-CC-CL-01
	Instructivo para la detección de fugas de agua	Versión	01
		Página	Página 4 de 7
<p>También se deben de revisar los inodoros frecuentemente para inspeccionar la existencia de fugas de agua. Normalmente la causa más común de las fugas en los inodoros es:</p> <p>El flotador está más alto de lo necesario, esto tiene como resultado que el agua que existe entre el tubo se desborde. La válvula <i>flapper</i> esta agrietada.</p> <p>Luego de inspeccionar las tuberías si se determina la existencia de una fuga de agua se deben de realizar los pasos que se describen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Detectar exactamente dónde está el problema.• Tomar fotografías para mostrar la problemática que existe.• Colocar una marca donde se detectó la fuga de agua.• Cerrar las llaves de paso de agua para evitar que se continúen habiendo filtraciones.• Despejar el área para que el plomero tenga espacio suficiente para realizar su trabajo.• Informar a la secretaría para que emita el informe al gerente general y se brinde la orden de llamar a un profesional encargado para solventar el problema.• Informarle al plomero los hallazgos encontrados.			


Continuación de la figura 51.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-PR-CL-20
	Instructivo para la detección de fugas de agua	Versión	01
		Página	Página 5 de 7


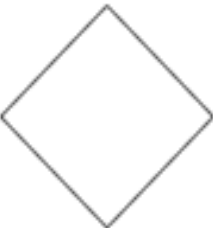




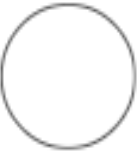
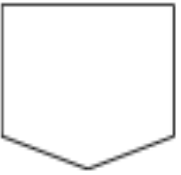
Flujograma para la detección de fugas de agua.

No.	Actividades	Responsable	Flujograma
1.	Inicio	Encargado de limpieza	<pre> graph TD 1([1]) --- 2[2] 2 --- 3[3] 3 --- 4[4] 4 --- 5[5] 5 --- 6[6] 6 --- 7[7] 7 --- 8[8] 8 --- 9([9]) </pre>
2.	Detección del problema		
3.	Tomar fotografías		
4.	Colocar marca en el problema		
5.	Cerrar las llaves de paso de agua		
6.	Despejar el área		
7.	Informar a la secretaria del problema		
8.	Informar al plomero los hallazgos		
9.	Fin		


Continuación de la figura 51.

	Sistema Integrado de Gestión	Código	BBC-PR-CL-19
	Instructivo para la detección de fugas de agua	Versión	01
		Página	Página 6 de 7

Anexos

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN FLUJOGRAMAS			
Símbolo	Significado	Símbolo	Significado
	Actividad: represent a la actividad llevada a cabo en el proceso.		Decisión: indica un punto dentro del flujo en el que son posibles caminos alternativos.
	Terminal: indica el inicio o fin de un proceso		Documento: se refiere a un documento.
	Datos: indica la entrada o salida de datos.		Base de datos: representa la grabación de datos en cualquier formato.
	Conector en página: representa una conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este dentro de la misma página.		Conector fuera de página: representa una conexión con otra página diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Continuación de la figura 51.

	Sistema Integrado de Gestión		Código	BBC-PR-CL-09
			Versión	01
	Instructivo para la detección de fugas de agua		Página	Página 7 de 7

Control de Versión			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable	Ingeniería y calidad	Ingeniería y calidad	Gerente general
Firma			
Descripción de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción	
01		Aprobación de instructivo para la detección de fugas de agua.	

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Word.

- Para el plan de ahorro del papel se estableció lo siguiente:
 - Objetivo: reducir el consumo de papel bond dentro de la empresa.
 - Departamento de aplicación: la presente medida correctiva es aplicable para todos los departamentos.
 - Encargado: todos los empleados.
 - Medida correctiva: fomentar en los empleados el uso correcto del papel bond por medio de capacitaciones que motiven su cuidado, fomentar el uso de almacenamiento de archivos digitales por medio de anuncios virtuales enviados a los chats grupales en la plataforma de la empresa, impresión de ambos lados del papel y reutilizar papel.

A continuación, se presenta en la figura 52, el material de apoyo para la capacitación del uso adecuado del recurso del papel.

Figura 52. Material de apoyo para la capacitación del uso adecuado del recurso del papel



Continuación de la figura 52.

Importancia de reciclar papel

- Favorece el ahorro de agua y energía empleados en la fabricación del papel y el empleo de productos químicos para su adecuación.
- Mejora la calidad del aire que respiramos.
- Contribuye a la preservación de especies animales y de plantas.



Moving Forward 

IMPORTANCIA DEL CUIDADO DEL PAPEL



Moving Forward 


- Genera conciencia y responsabilidad en nuestros círculos sociales.
- Se amplía el concepto de ciudadanía global, el cual apunta a la creación de redes de personas comprometidas con el medioambiente.
- Disminuyen la contaminación del suelo.
- Se reduce la necesidad de acondicionar nuevos espacios para verter los residuos derivados de la producción del papel.



Moving Forward 

Los beneficios del papel reciclado

- Ahorrar agua y energía.
- Disminuir la contaminación del suelo.
- Contribuir a la reducción del número de residuos y del coste de tratamiento de los mismos.
- Luchar contra la deforestación protegiendo los recursos forestales que son utilizados para la elaboración del papel.



Moving Forward 


- Usar más la pizarra y el proyector que hojas sueltas para impartir las lecciones.
- Facilitar el reciclaje colocando cestos o carpetas en salas y oficinas.
- Promover la producción de papel reciclado «casero» entre los empleados.



Moving Forward 

¡Muchas gracias!

¿PREGUNTAS?



Moving Forward 

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft PowerPoint.

A continuación, se presenta en la figura 53, el afiche para el uso adecuado del recurso del papel, que serán colocados en los departamentos de operaciones, comercial, recursos humanos y calidad.

Figura 53. **Afiche para el uso adecuado del recurso del papel**



Fuente: elaboración propia, realizado con Canva.

Tabla XVII. **Plan de ahorro de recursos**

Departamento de aplicación	Objetivo	Medida correctiva	Encargado	Fecha
Aplica a todos los departamentos	Reducir el consumo de energía eléctrica	<p>Fomento de uso adecuado de energía eléctrica por medio de capacitaciones de cultura ambiental.</p> <p>Uso de aparatos y bombillos LED.</p> <p>Inculcar en los colaboradores que deben desconectar y apagar los aparatos que no se utilicen por medio de afiches que fomenten las acciones.</p> <p>Implementar un instructivo que indique al personal de limpieza la manera y cantidad de veces que debe limpiarse las lámparas y bombillos de la empresa.</p>	Gerente de recursos humanos	Abril

Continuación de tabla XVII.

<p>Aplica a todos los departamentos</p>	<p>Reducir el consumo de agua</p>	<p>Fomento del cuidado del agua por medio de capacitaciones que motiven a conservar el recurso. Implementación de grifos inteligentes. Revisión semanal de grifos para evitar fugas por medio de un instructivo donde se capacite al personal de limpieza sobre la forma en que se debe evaluar la grifería.</p>	<p>Gerente de recursos humanos</p>	<p>Julio</p>
<p>Aplica a todos los departamentos</p>	<p>Reducir el consumo de papel bond</p>	<p>Fomentar en los empleados el uso correcto del papel bond por medio de capacitaciones que motiven su cuidado. Fomentar el uso de almacenamiento de archivos digitales por medio de anuncios virtuales enviados a los chats grupales en la plataforma de la empresa. Impresión de ambos lados del papel y reutilizar papel.</p>	<p>Gerente de recursos humanos</p>	<p>Octubre</p>

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

3.3. Costo del plan

En la tabla XVIII se establecieron los costos del plan de ahorro de recursos, donde se describen los recursos materiales y su costo.

Tabla XVIII. **Costo del plan**

Descripción	Costo total
Grifos inteligentes	Q. 6,000.00
Plomero, instalación de los grifos	Q. 2,000.00
Electricista	Q. 1,000.00
Impresión de afiches	Q. 16.00
Costo total del plan	Q. 9,016.00

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

4. FASE DE DOCENCIA Y PLAN DE CAPACITACIÓN

4.1. Detección de necesidades de capacitación

Se identificó que el problema principal es la falta de capacitación para la realización de actividades. Como efecto a este problema se tiene el incremento de errores que repercuten en la productividad.

Para realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación se aplicó la observación directa, entrevistas no estructuradas y lluvia de ideas para determinar las necesidades de capacitación de cada área de la empresa, los hallazgos determinados son los siguientes:

- **Materiales**
 - Falta de materiales para las actividades de la capacitación.
 - Material de apoyo para impartir las capacitaciones desactualizadas.
 - Inexistencia de material de apoyo extra para que los empleados amplíen el conocimiento.

- Métodos
 - Distribución incorrecta del tiempo.
 - Falta de diagnóstico de las necesidades de capacitación.
 - Capacitación fuera de horario laboral.
 - Falta de capacidad didáctica para aplicar métodos de enseñanza.

- Mano de obra
 - Capacitador que no domina el tema.
 - Capacitador que no tiene aptitud para dirigir los distintos tipos de perfiles de personalidad que posee la empresa.
 - Personal no comprometido con la capacitación.

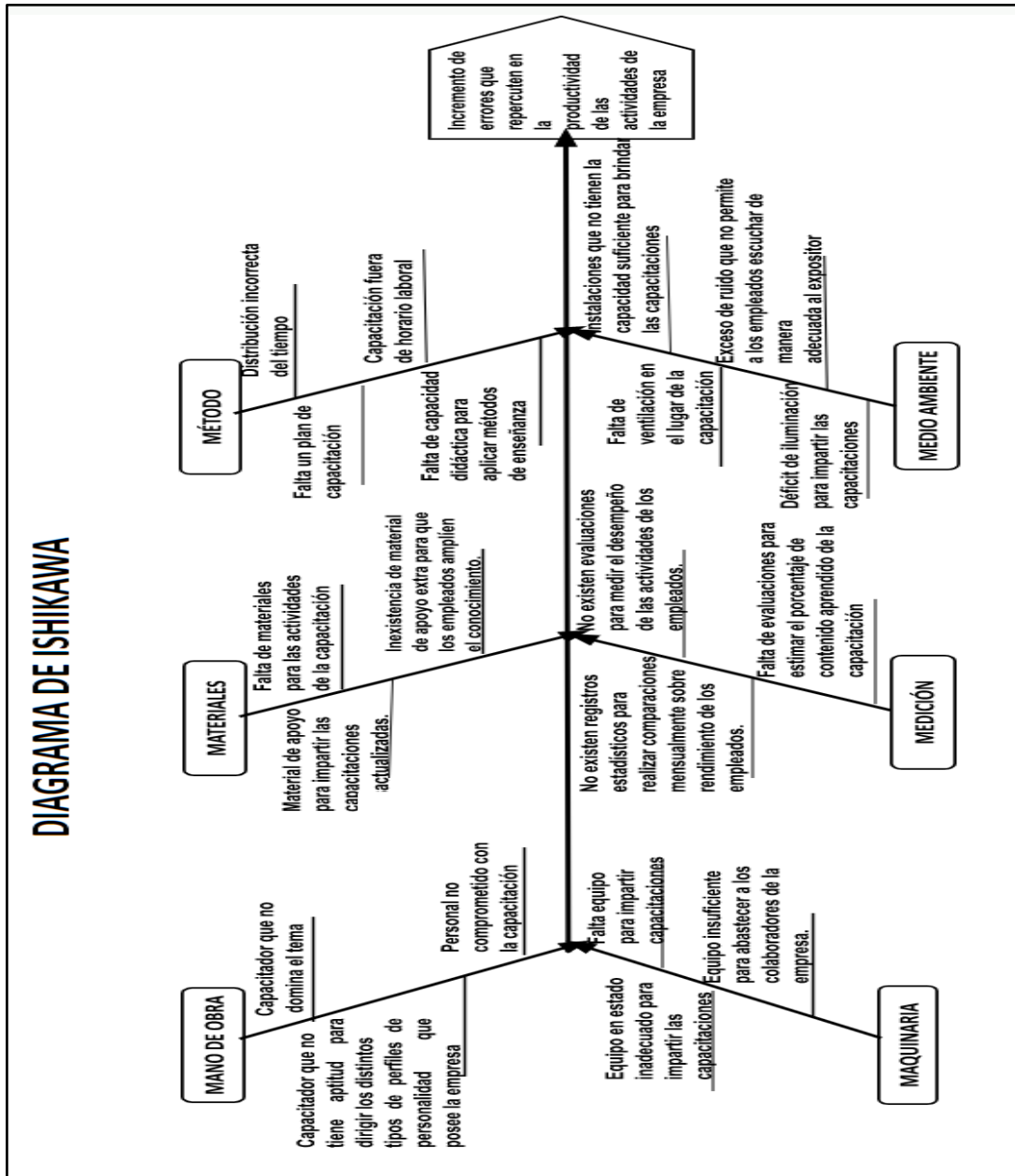
- Maquinaria
 - Falta equipo para impartir las capacitaciones.
 - Equipo en estado inadecuado para impartir las capacitaciones.
 - Equipo insuficiente para abastecer a los colaboradores de la empresa.

- Medio ambiente
 - Instalaciones que no tienen la capacidad suficiente para brindar las capacitaciones.
 - Exceso de ruido que no permite a los oyentes escuchar de manera adecuada al expositor.
 - Falta de ventilación en el lugar de la capacitación.
 - Déficit de iluminación para impartir las capacitaciones.

- Medición
 - No existen evaluaciones para medir el desempeño de las actividades de los empleados.
 - No existen registros estadísticos para realizar comparaciones mensualmente sobre el rendimiento de los empleados.
 - Falta de evaluaciones para estimar el porcentaje de contenido aprendido de la capacitación.

A continuación, se presenta el diagrama de Ishikawa para el problema de la baja productividad laboral que produce el efecto de incremento de errores que repercuten en la productividad de las actividades de la empresa, donde las causas encontradas se clasificaron en 6 categorías.

Figura 54. Diagrama Ishikawa del diagnóstico de las necesidades de capacitación



Fuente: elaboración propia, realizado con Lucidchart.

Luego, se utilizaron 6 interrogantes para evaluar y analizar las causas obtenidas en el diagrama de Ishikawa, las cuales se describen a continuación:

- ¿El factor produce el problema?
- ¿El problema es directamente provocado por el factor?
- ¿El problema se elimina al corregir el factor?
- ¿Existe una solución factible?
- ¿Es medible la solución que ha funcionado?
- ¿El costo de la solución es económico?

Con estas seis interrogantes analizadas se busca determinar la causa raíz que genera el efecto.

Para su evaluación se utilizó el método de ponderación con los números 1,2 y 3, en donde el número 1 representa el puntaje mínimo, el número 2 el puntaje medio y el número 3 el puntaje mayor. Luego se realizó la suma acumulada de cada causa evaluada, para determinar las causas que presentan mayores puntajes.

En la tabla XIX se detallan las causas y los criterios de evaluación, así como sus respectivos puntajes:

Tabla XIX. **Matriz de análisis de las causas del diagrama de Ishikawa**

Causas	Soluciones	Criterios						Totales
		Factor	Causa directa	Solución	Factible	Medible	Bajo costo	
Falta de materiales para las actividades de la capacitación.	Implementar los materiales necesarios para realizar correctamente la capacitación.	1	1	2	2	2	2	10
Material de apoyo para impartir las capacitaciones desactualizadas.	Actualizar el material con el que se realiza la capacitación.	1	2	2	2	1	2	9
Inexistencia de material de apoyo extra para que los empleados amplíen el conocimiento.	Crear material de apoyo para que los empleados puedan consultar en cualquier momento.	1	2	1	2	1	3	10
Métodos	Solución	Factor	Causa directa	Solución	Factible	Medible	Bajo costo	
Distribución incorrecta del tiempo.	Establecer tiempos adecuadamente.	1	1	1	3	2	3	11
Falta de un plan de capacitación	Realizar el diagnóstico de las necesidades de capacitación para crear un plan de capacitación.	3	3	3	3	3	3	18
Capacitación fuera de horario laboral.	Emplear tiempo de capacitación dentro del horario laboral.	1	1	1	2	1	2	8
Falta de capacidad didáctica para aplicar métodos de enseñanza.	Evaluar previamente al capacitador.	1	1	1	1	1	2	7
Mano de obra	Solución	Factor	Causa directa	Solución	Factible	Medible	Bajo costo	
Capacitador que no domina el tema.	Verificar las competencias del capacitador.	1	1	3	3	2	1	11

Continuación de la tabla XIX.

Capacitador que no tiene aptitud para dirigir los distintos tipos de perfiles de personalidad que posee la empresa.	Verificar la aptitud que tiene el capacitador mediante una prueba.	2	1	2	2	1	2	10
Personal no comprometido con la capacitación.	Entregar incentivos que motiven al personal a comprometerse con la capacitación	2	1	3	2	1	1	10
Maquinaria	Solución	Factor	Causa directa	Solución	Factible	Medible	Bajo costo	
Falta equipo para impartir las capacitaciones.	Implementar el equipo faltante para las capacitaciones.	2	1	3	3	2	1	12
Equipo en estado inadecuado para impartir las capacitaciones.	Inspeccionar el estado del equipo previo a las capacitaciones.	2	1	3	2	1	2	11
Equipo insuficiente para abastecer a los colaboradores de la empresa.	Implementar el equipo necesario para abastecer a todos los colaboradores.	1	1	3	2	1	1	9
Medio ambiente	Solución	Factor	Causa directa	Solución	Factible	Medible	Bajo costo	
Instalaciones que no tienen la capacidad suficiente para brindar las capacitaciones.	Realizar la capacitación dividida en grupos.	1	1	2	2	1	1	8
Exceso de ruido que no permite a los empleados escuchar de manera adecuada al expositor.	Realizar un cambio de salón para realizar la capacitación.	1	1	3	2	1	3	11
Falta de ventilación en el lugar de la capacitación.	Implementar un ventilador de pie para utilizarlo de ser necesario.	1	1	2	2	1	1	8
Déficit de iluminación para impartir las capacitaciones.	Implementación de bombillas led de mayor potencia.	1	1	1	2	1	1	7

Continuación de la tabla XIX.

Medición	Solución	Factor	Causa directa	Solución	Factible	Medible	Bajo costo	
No existen evaluaciones para medir el desempeño de las actividades de los empleados.	Implementar evaluaciones de desempeño.	3	3	3	3	1	3	16
No existen registros estadísticos para realizar comparaciones mensualmente sobre el rendimiento de los empleados.	Registrar los datos del rendimiento de los empleados para realizar comparaciones.	3	3	3	2	3	3	17
Falta de evaluaciones para estimar el porcentaje de contenido aprendido de la capacitación.	Crear evaluaciones para determinar el porcentaje de contenido aprendido por los empleados.	2	1	1	2	2	3	11

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

Finalmente se determinó que la causa que obtuvo el mayor puntaje es: falta de un plan de capacitación, que obtuvo un valor total de 18 puntos, razón por la que se estableció como la causa raíz.

4.2. Plan de capacitación

Con el diagnóstico de las necesidades realizadas, se determinó una serie de temas para impartir capacitaciones dentro de la empresa, para que estos sean de ayuda en la mejora continua de las actividades ejecutadas por cada uno de los empleados, así como en el desarrollo personal, en dicho plan se establece: el contenido del plan, los temas que se abarcan en cada capacitación, objetivos esperados y tipo de evaluación que se le realizará al finalizar la capacitación.

Conforme a los resultados obtenidos en el diagnóstico de las necesidades, se diseñó el siguiente plan de capacitación:

- Departamento de operaciones:
 - BASC

El objetivo de esta capacitación es brindar los conocimientos necesarios sobre los requisitos exigidos por la norma y estándar BASC. Esta capacitación debe ser impartida dos veces al año con una duración máxima de 1 hora.

El giro de negocios de la empresa es el sector logístico por lo que es importante que los empleados se capaciten en las exigencias de la norma BASC para garantizar la máxima seguridad en todas las actividades que realizan. La capacitación está dirigida al personal del departamento de operaciones.

El encargado de impartir la capacitación es el gerente de calidad en el salón de reuniones, utilizará como equipo de apoyo una cañonera, una computadora y se brindará una evaluación a cada participante al finalizar cada capacitación.

A continuación, se muestra en la siguiente tabla el detalle de la capacitación:

Tabla XX. **Planificación de la capacitación BASC**

Tema: BASC	
Objetivo:	Brindar los conocimientos necesarios sobre los requisitos exigidos por la norma y estándar BASC.
Responsable:	Gerente de calidad
Dirigido a:	Departamento de operaciones
Frecuencia:	2 veces al año.
Recursos:	Humano: expositor Materiales: hojas, lapiceros y evaluación. Equipo: computadora y cañonera.
Lugar:	Salón de reuniones
Duración:	1 hora

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

- Evaluación de antecedentes de asociados de negocios.

El objetivo de esta capacitación es concientizar sobre la importancia de la evaluación de los antecedentes de los asociados del negocio. Esta capacitación debe ser impartida dos veces al año con una duración máxima de 1 hora.

Es importante que los empleados del departamento de operaciones tengan el conocimiento de las consecuencias que existen de no evaluar correctamente los antecedentes de los asociados del negocio. La capacitación está dirigida al personal del departamento de operaciones.

El encargado de impartir la capacitación es el gerente de calidad en el salón de reuniones, utilizará como equipo de apoyo una cañonera, una computadora y se brindará una evaluación a cada participante al finalizar cada capacitación.

A continuación, se muestra en la siguiente tabla el detalle de la capacitación:

Tabla XXI. Planificación de la capacitación de los antecedentes de los asociados del negocio.

Tema: Evaluación de antecedentes de asociados de negocios.	
Objetivo:	Concientizar sobre la importancia de la evaluación de los antecedentes de los asociados del negocio.
Responsable:	Gerente de calidad
Dirigido a:	Departamento de operaciones
Frecuencia:	2 veces al año.
Recursos:	Humano: expositor Materiales: hojas, lapiceros y evaluación. Equipo: computadora y cañonera.
Lugar:	Salón de reuniones
Duración:	1 hora

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

- Departamento de calidad
 - Control de riesgo interno

El objetivo es capacitar al personal sobre los riesgos de control interno a los que se encuentra expuesta la empresa y su prevención. Esta capacitación debe ser impartida dos veces al año con una duración máxima de 1 hora.

Es importante que la empresa capacite al personal para identificar y evaluar los riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa. La capacitación está dirigida al personal del departamento de calidad.

El encargado de impartir la capacitación es el gerente de calidad en el salón de reuniones, utilizará como equipo de apoyo una cañonera, una computadora y se brindará una evaluación a cada participante al finalizar cada capacitación. A continuación, se muestra en la siguiente tabla el detalle de la capacitación.

Tabla XXII. **Planificación de la capacitación de control de riesgo interno**

Tema: Control de riesgo interno	
Objetivo:	Capacitar al personal sobre los riesgos de control interno a los que se encuentra expuesta la empresa y su prevención.
Responsable:	Gerente de calidad
Dirigido a:	Departamento de calidad
Frecuencia:	2 veces al año.
Recursos:	Humano: expositor Materiales: hojas, lapiceros y evaluación. Equipo: computadora y cañonera.
Lugar:	Salón de reuniones
Duración:	1 hora

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

- Gestión de riesgos

El objetivo de esta capacitación es desarrollar en los colaboradores las capacidades necesarias para el conocimiento del riesgo. Esta capacitación debe ser impartida dos veces al año con una duración máxima de 1 hora.

Es importante capacitar al personal del departamento de calidad en la manera de cómo crear un plan para disminuir o controlar los riesgos encontrados en la empresa. La capacitación está dirigida al personal del departamento de calidad.

El encargado de impartir la capacitación es el gerente de calidad en el salón de reuniones, utilizará como equipo de apoyo una cañonera, una computadora y se brindará una evaluación a cada participante al finalizar cada capacitación. A continuación, se muestra en la siguiente tabla el detalle de la capacitación.

Tabla XXIII. **Planificación de la capacitación de gestión de riesgos**

Tema: Gestión de riesgos	
Objetivo:	Desarrollar en los colaboradores las capacidades necesarias para el conocimiento del riesgo.
Responsable:	Gerente de calidad
Dirigido a:	Departamento de calidad
Frecuencia:	2 veces al año.
Recursos:	Humano: expositor Materiales: hojas, lapiceros y evaluación. Equipo: computadora y cañonera.
Lugar:	Salón de reuniones
Duración:	1 hora

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

- Delitos cibernéticos

El objetivo de esta capacitación es dar a conocer las medidas de seguridad informática necesarias para la protección de los equipos móviles. Esta capacitación debe ser impartida dos veces al año con una duración máxima de 1 hora.

Es importante que los miembros del departamento de informática estén actualizados con las últimas tendencias en delitos cibernéticos a los que está expuesta la empresa para implementar estrategias que logren evitar que la empresa se vea afectada por este tipo de delitos. La capacitación está dirigida al personal del departamento de operaciones.

El encargado de impartir la capacitación es el técnico de redes en el salón de reuniones, utilizará como equipo de apoyo una cañonera, una computadora y se brindará una evaluación a cada participante al finalizar cada capacitación. A continuación, se muestra en la siguiente tabla el detalle de la capacitación.

Tabla XXIV. **Planificación de la capacitación de delitos cibernéticos**

Tema: delitos cibernéticos	
Objetivo:	Dar a conocer las medidas de seguridad informática necesarias para la protección de los equipos móviles.
Responsable:	Técnico de redes
Dirigido a:	Departamento de tecnología
Frecuencia:	2 veces al año.
Recursos:	Humano: expositor Materiales: hojas, lapiceros y evaluación. Equipo: computadora y cañonera.
Lugar:	Salón de reuniones
Duración:	1 hora

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

- Departamento comercial
 - Delitos relacionados con el comercio internacional

El objetivo de esta capacitación es instruir los parámetros de prevención contra los delitos relacionados con el comercio internacional. Esta capacitación debe ser impartida una vez al año con una duración máxima de 1 hora.

Es importante que los miembros del departamento comercial estén informados sobre los riesgos a los que está expuesta la empresa con el préstamo del servicio y él por qué. La capacitación está dirigida al personal del departamento comercial.

El encargado de impartir la capacitación es el gerente de calidad en el salón de reuniones, utilizará como equipo de apoyo una cañonera, una computadora y se brindará una evaluación a cada participante al finalizar cada capacitación. A continuación, se muestra en la siguiente tabla el detalle de la capacitación.

Tabla XXV. Planificación de la capacitación de delitos relacionados con el comercio internacional

Tema: delitos relacionados con el comercio internacional	
Objetivo:	Instruir los parámetros de prevención contra los delitos relacionados con el comercio internacional.
Responsable:	Gerente de calidad
Dirigido a:	Departamento comercial
Frecuencia:	2 veces al año.
Recursos:	Humano: expositor Materiales: hojas, lapiceros y evaluación. Equipo: computadora y cañonera.
Lugar:	Salón de reuniones
Duración:	1 hora

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

- Departamento de auditoría
 - Actualización de auditores internos

El objetivo de esta capacitación es desarrollar las competencias necesarias para auditar el cumplimiento de los criterios de la norma y el estándar BASC. Esta capacitación debe ser impartida dos veces al año con una duración máxima de 1 hora.

Es importante que la persona que realice las auditorías internas tenga los conocimientos necesarios para ejecutar correctamente su función y establecer correctamente las anomalías que tiene la empresa para que estas sean eliminadas por el departamento de calidad. La capacitación está dirigida al Auditor interno de la empresa.

El encargado de impartir la capacitación es el gerente de calidad en el salón de reuniones, utilizará como equipo de apoyo una cañonera, una computadora y se brindará una evaluación al finalizar cada capacitación. A continuación, se muestra en la siguiente tabla el detalle de la capacitación.

Tabla XXVI. **Planificación de la capacitación de actualización de auditores internos**

Tema: actualización de auditores internos	
Objetivo:	Desarrollar las competencias necesarias para auditar el cumplimiento de los criterios de la norma y el estándar BASC.
Responsable:	Gerente de calidad
Dirigido a:	Departamento de auditoría
Frecuencia:	2 veces al año.
Recursos:	Humano: expositor Materiales: hojas, lapiceros y evaluación. Equipo: computadora y cañonera.
Lugar:	Salón de reuniones
Duración:	1 hora

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

- Auditoría y gestión por actividades

El objetivo es capacitar al personal sobre los conceptos y técnicas adecuadas para determinar y analizar las actividades. Esta capacitación debe ser impartida dos veces al año con una duración máxima de 1 hora.

Es importante que el encargado de realizar las auditorías este informado de todas las actividades que existen dentro de la empresa, los miembros que ejecutan cada actividad, y toda la información que le sea de utilidad para realizar las auditorías de manera correcta. La capacitación está dirigida al Auditor interno.

El encargado de impartir la capacitación es el gerente de calidad en el salón de reuniones, utilizará como equipo de apoyo una cañonera, una computadora y se brindará una evaluación a cada participante al finalizar cada capacitación. A continuación, se muestra en la siguiente tabla el detalle de la capacitación.

Tabla XXVII. Planificación de la capacitación de auditoría y gestión por actividades

Tema: auditoría y gestión por actividades	
Objetivo:	Capacitar al personal sobre los conceptos y técnicas adecuadas para determinar y analizar las actividades
Responsable:	Gerente de calidad
Dirigido a:	Departamento de auditoría
Frecuencia:	2 veces al año.
Recursos:	Humano: expositor Materiales: hojas, lapiceros y evaluación. Equipo: computadora y cañonera.
Lugar:	Salón de reuniones
Duración:	1 hora

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

- Departamento de recursos humanos
 - Seguridad y salud ocupacional

El objetivo de esta capacitación es brindar los conocimientos para la asistencia inmediata a los trabajadores y minimizar daños ante un accidente. Esta

capacitación debe ser impartida dos veces al año con una duración máxima de 1 hora.

Es importante que el departamento de recursos humanos este informado sobre cómo prevenir las enfermedades laborales en los empleados, debido a que al ejecutar labores del tipo administrativo hay enfermedades laborales que pueden afectar a los empleados. La capacitación está dirigida al personal del departamento de recursos humanos.

El encargado de impartir la capacitación es el gerente de recursos humanos en el salón de reuniones, utilizará como equipo de apoyo una cañonera, una computadora y se brindará una evaluación a cada participante al finalizar cada capacitación. A continuación, se muestra en la siguiente tabla el detalle de la capacitación.

Tabla XXVIII. Planificación de la capacitación de seguridad y salud ocupacional

Tema: seguridad y salud ocupacional	
Objetivo:	Brindar los conocimientos para la asistencia inmediata a los trabajadores y minimizar daños ante un accidente.
Responsable:	Gerente de recursos humanos
Dirigido a:	Departamento de recursos humanos
Frecuencia:	2 veces al año.
Recursos:	Humano: expositor Materiales: hojas, lapiceros y evaluación. Equipo: computadora y cañonera.
Lugar:	Salón de reuniones
Duración:	1 hora

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

- Liderazgo y trabajo en equipo

El objetivo de esta capacitación es desarrollar habilidades de liderazgo en las diferentes gerencias de la empresa para direccionar correctamente al personal. Esta capacitación debe ser impartida dos veces al año con una duración máxima de 1 hora.

Es importante fomentar en los empleados el trabajo en equipo para mejorar la productividad de las actividades y el liderazgo en los dueños de cada actividad. La capacitación está dirigida al personal del departamento de recursos humanos.

El encargado de impartir la capacitación es el gerente de recursos humanos en el salón de reuniones, utilizará como equipo de apoyo una cañonera, una computadora y se brindará una evaluación a cada participante al finalizar cada capacitación.

A continuación, se muestra en la siguiente tabla el detalle de la capacitación.

Tabla XXIX. Planificación de la capacitación de liderazgo y trabajo en equipo

Tema: liderazgo y trabajo en equipo	
Objetivo:	Desarrollar habilidades de liderazgo en las diferentes gerencias de la empresa para direccionar correctamente al personal.
Responsable:	Gerente de recursos humanos
Dirigido a:	Departamento de recursos humanos
Frecuencia:	1 vez al año.
Recursos:	Humano: expositor Materiales: hojas, lapiceros y evaluación. Equipo: computadora y cañonera.
Lugar:	Salón de reuniones
Duración:	1 hora

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

- Todos los departamentos
 - Cultura ambiental

El objetivo de esta capacitación es crear una cultura ambiental en los empleados de la empresa para la preservación de los recursos. Esta capacitación debe ser impartida dos veces al año con una duración máxima de 1 hora.

Debido al cambio climático que afecta severamente la capa de ozono es importante que los colaboradores de la empresa tengan conciencia de que usar los recursos de manera desmedida afecta la calidad de vida de toda la sociedad. La capacitación está dirigida al personal de todos los departamentos.

El encargado de impartir la capacitación es el gerente de calidad en el salón de reuniones, utilizará como equipo de apoyo una cañonera, una computadora y se brindará una evaluación a cada participante al finalizar cada capacitación. A continuación, se muestra en la siguiente tabla el detalle de la capacitación.

Tabla XXX. Planificación de la capacitación de cultura ambiental

Tema: cultura ambiental	
Objetivo:	Crear una cultura ambiental en los empleados de la empresa para la preservación de los recursos.
Responsable:	Gerente de recursos humanos
Dirigido a:	Todos los departamentos
Frecuencia:	2 veces al año.
Recursos:	Humano: expositor Materiales: hojas, lapiceros y evaluación. Equipo: computadora y cañonera.

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

- Planes de emergencia

El objetivo es capacitar al personal para la creación de acciones a realizar ante situaciones de emergencia aplicables a la empresa. Esta capacitación debe ser impartida dos veces al año con una duración máxima de 1 hora.

Es importante que los empleados tengan conocimiento sobre los daños irreversibles que provoca el uso desmedido de recursos que utilizan tanto dentro de la oficina como en sus hogares y las maneras en las que pueden disminuir la huella de carbono.

La capacitación está dirigida al personal del departamento de operaciones. El encargado de impartir la capacitación es el gerente de calidad en el salón de reuniones, utilizará como equipo de apoyo una cañonera, una computadora y se brindará una evaluación a cada participante al finalizar cada capacitación. A continuación, se muestra en la siguiente tabla el detalle de la capacitación.

Tabla XXXI. **Planificación de la capacitación de planes de emergencia**

Tema: planes de emergencia	
Objetivo:	Capacitar al personal para la creación de acciones a realizar ante situaciones de emergencia aplicables a la empresa.
Responsable:	Gerente de recursos humanos
Dirigido a:	Departamento de operaciones
Frecuencia:	2 veces al año.
Recursos:	Humano: expositor Materiales: hojas, lapiceros y evaluación. Equipo: computadora y cañonera.
Lugar:	Salón de reuniones
Duración:	1 hora

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

- Los objetivos esperados son los siguientes:
 - Incrementar los conocimientos del personal de la empresa.
 - Aumentar la comunicación entre los empleados.
 - Crear una cultura ambiental para el uso adecuado de los recursos.
 - Concientizar a los empleados sobre las consecuencias de no ejecutar sus actividades de la manera correcta.

La fase de evaluación tiene como objetivo efectuar la medición de los conocimientos adquiridos por los empleados luego de culminada la capacitación.

- Tipo de evaluación
 - Evaluación escrita

Para cada capacitación que se impartirá a lo largo del año se creará un formato de evaluación específico para cada tema, en el cual no existirán múltiples temarios. Dicha información obtenida servirá para medir el conocimiento alcanzado.

A continuación, se presenta, se presenta el plan de capacitación anual:

Tabla XXXII. Plan de capacitación anual

Tema	Objetivo	Responsable	Ene	Feb	Mar	Abr	Ma	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
BASC	Brindar los conocimientos necesarios sobre los requisitos exigidos por la norma y estándar BASC.	Gerente de calidad	///						///					
Delitos Cibernéticos	Dar a conocer las medidas de seguridad informática necesarias para la protección de los equipos móviles.	Técnico de redes		///					///					
Gestión de riesgos	Desarrollar en los colaboradores las capacidades necesarias para el conocimiento del riesgo.	Gerente de calidad			///				///					
Actualización de auditores internos	Desarrollar las competencias para auditar el cumplimiento de los criterios de la norma y el estándar BASC.	Gerente de calidad				///				///				
Auditoría y gestión por actividades	Capacitar al personal sobre los conceptos y técnicas adecuadas para determinar y analizar las actividades.	Gerente de calidad					///						///	
Delitos relacionados con el comercio internacional	Instruir los parámetros de prevención contra los delitos relacionados con el comercio ..	Gerente de calidad						///						

4.3. Resultados de la capacitación

Durante el desarrollo del EPS fueron impartidas 4 capacitaciones que se llevaron a cabo de manera virtual a través de la plataforma Google meet en el horario laboral del personal de la empresa. A continuación, se muestra el detalle de cada capacitación impartida:

- Capacitación BASC: esta capacitación se llevó en el mes de junio, a las 15:00 horas y se dirigió al gerente de operaciones, supervisor de operaciones nacionales y el supervisor de operaciones internacionales, para brindar los conocimientos necesarios para el correcto manejo de la norma BASC para crear una cultura de seguridad entre todos los colaboradores de la empresa para garantizar confiabilidad en todas las actividades a los asociados del negocio.
- En la capacitación se impartieron los temas de la definición de BASC, la historia de cómo surge BASC, los 3 tipos de estándares que existen, el estándar aplicable a la empresa, y la explicación de cada requisito que exige la norma y el estándar aplicable a la empresa. La capacitación tuvo una duración de una hora.
- Al finalizar la capacitación se procedió a realizar una evaluación a todos los participantes a través de un enlace de Google *forms* que se les envió por correo electrónico y luego se dio un tiempo de 15 minutos para una refacción que se le entregó a cada participante y luego se procedió a resolver las dudas que existían sobre el tema impartido y para terminar se procedió a entregar el diploma de participación de la capacitación.

- Materiales y equipos
 - Audífonos
 - Computadora
 - Evaluación
 - Plataforma Google Meet
 - Aplicación Google Calendar

A continuación, en la figura 55 se adjunta fotografías del material de apoyo utilizado para impartir la capacitación BASC.

Figura 55. **Material de apoyo para la capacitación BASC**

The figure displays eight slides from a training presentation:

- Slide 1:** BBC FREIGHT logo with the tagline "Moving Forward".
- Slide 2:** Title slide: "Matriz de Riesgos".
- Slide 3:** "Conceptos Fundamentales" (Fundamental Concepts) with an illustration of two people reviewing a dashboard.
- Slide 4:** Definition of a risk matrix: "Una matriz de riesgos es una herramienta para identificar los riesgos más significativos inherentes a las actividades de una empresa, tanto de procesos como de fabricación de productos o puesta en marcha de servicios. Por lo tanto, es un instrumento válido para mejorar el control de riesgos y la seguridad de una organización."
- Slide 5:** "Pasos para realizar una matriz de riesgo" (Steps to perform a risk matrix) with an illustration of a person at a computer.
- Slide 6:** "PASO 1" (Step 1): "El primer paso consiste en la identificación de las actividades principales de una organización y de los riesgos inherentes a estas. De una manera general, se puede entender como riesgos la posibilidad de que a una empresa le sea imposible cumplir con alguno de sus objetivos."
- Slide 7:** "PASO 2" (Step 2): "El siguiente paso consistiría en determinar la probabilidad de que, efectivamente, el riesgo ocurra, así como un cálculo de los efectos potenciales del mismo. Se trata, por lo tanto, de una valoración del riesgo, lo cual implica un análisis conjunto e interrelacionado de la probabilidad de ocurrencia y del efecto en los resultados globales de la empresa."
- Slide 8:** "PASO 3" (Step 3): "La representación de la matriz debe ser en forma de tablas no demasiado complejas donde aparezcan los riesgos, probabilidad de ocurrencia, gravedad de los mismos y, si se desea, acciones para solucionarlos y mitigarlos."

Continuación de la figura 55.



Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft PowerPoint.

Figura 56. **Fotografía de la capacitación BASC**



Fuente: elaboración propia, realizado con captura de pantalla con Screenshot Assistant.

La evaluación que se realizó se muestra a continuación, en la figura 57.

Figura 57. Evaluación de la capacitación interna sobre la norma BASC

BBC FREIGHT 
Moving Forward

Correo electrónico *

Tu respuesta

1. ¿Qué es BASC? *

Tu respuesta

2. ¿Cuál es la versión más reciente de la norma BASC? *

Tu respuesta

3. ¿En qué consiste la identificación de hallazgos? *

Tu respuesta

4. ¿Qué es la transmisión de hallazgos? *

Tu respuesta

5. ¿Cuál es la importancia del código de ética del auditor interno?

Tu respuesta

Fuente: elaboración propia, realizado con la plataforma Google Forms.

A continuación, en la tabla XXXIII se muestran los resultados obtenidos de la capacitación.

Tabla XXXIII. Resultados de la capacitación BASC

Tema	Duración	Participantes	Calificación
BASC	1 hora	Gerente de operaciones	100
		Supervisor nacional	90
		Supervisor internacional	90

Fuente: elaboración propia.

Figura 58. Diploma de la capacitación interna sobre la norma BASC



Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft PowerPoint.

- Capacitación de seguridad y salud ocupacional: esta capacitación se llevó a cabo en el mes de julio, a las 15:00 horas y se dirigió al gerente de operaciones, supervisor de operaciones nacionales y el supervisor de

operaciones internacionales, para brindar los conocimientos necesarios sobre los fundamentos de seguridad industrial, identificación de riesgos en la seguridad industrial, ambientes saludables y seguros en el trabajo y condiciones de seguridad industrial. La capacitación tuvo una duración de una hora.

- Al finalizar la capacitación se procedió a realizar una evaluación a todos los participantes a través de un enlace de Google Forms que se les envió por correo electrónico y luego se dio un tiempo de 15 minutos para una refacción que se le entregó a cada participante y luego se procedió a resolver las dudas que existían sobre el tema impartido y para terminar se procedió a entregar el diploma de participación de la capacitación.

- Materiales y equipos.
 - Audífonos
 - Computadora
 - Evaluación
 - Plataforma Google Meet
 - Aplicación Google Calendar


Figura 59. **Material de apoyo para la capacitación de seguridad y salud ocupacional**




Continuación la figura 59.

¿QUÉ HACER COMO TRABAJADOR?


Todo trabajador está obligado a cumplir normas sobre higiene y seguridad, indicaciones e instrucciones que tengan por finalidad proteger su vida, salud e integridad corporal. Un accidente provoca dolor y sufrimiento, tanto al trabajador como para su familia, no solo a la lesión, sino también a los tratamientos médicos para recuperarse (Artículo 8).




Moving Forward 

COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE


Es una obligación contar con un Comité de Higiene y Seguridad ya que el Reglamento General sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo, establece que todo lugar de trabajo debe contar con una organización de Higiene y Seguridad. (Artículo 10).




Moving Forward 

¿QUÉ ES UN COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE?


Es un grupo de personas de una empresa, organizada para velar porque se mantengan buenas condiciones de Higiene y Seguridad, dar sugerencias para prevenir accidentes, el buen funcionamiento y estado de las máquinas y herramientas y reportar a la Dirección o Gerencia de la empresa los riesgos que detecten como un peligro para la salud de los trabajadores.




Moving Forward 

¿QUIENES DEBEN CONFORMAR EL COMITÉ?

Debe integrarse con representantes de los trabajadores y del patrono, con el fin de que juntos propongan acciones para prevenir accidentes, enfermedades ocupacionales y mejorar las condiciones de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente.



Moving Forward 

¡Muchas gracias!

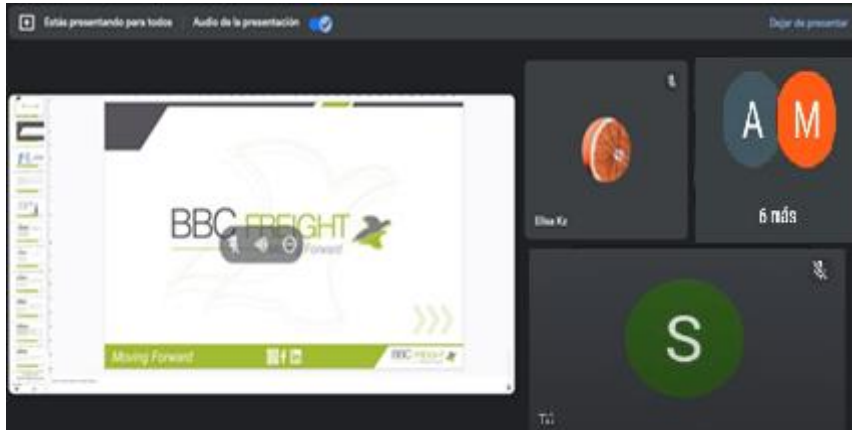
¿PREGUNTAS?



Moving Forward 

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft PowerPoint.


Figura 60. **Fotografía de la capacitación de seguridad y salud ocupacional**



Fuente: elaboración propia, realizado con captura de pantalla con Screenshot Assistant.

La evaluación que se realizó se muestra a continuación, en la figura 61.

Figura 61. **Evaluación de la capacitación de seguridad y salud ocupacional**

BBC FREIGHT 
Moving Forward

Cuestionario Seguridad Ocupacional

Responder a las siguientes preguntas.

1. ¿Cuál es el objetivo de la Unidad de Salud e higiene en una empresa?

Texto de respuesta larga

2. ¿Quiénes deben de conformar el Comité de Salud e Higiene?

Texto de respuesta larga

3. ¿Qué deben hacer los trabajadores para contribuir con la Seguridad e Higiene en la Empresa?

Texto de respuesta larga

4. ¿Qué es la seguridad e higiene en el trabajo?

Texto de respuesta larga

5. Mencione los beneficios de contar con un Comité de Salud e Higiene en la empresa.

Texto de respuesta larga

Fuente: elaboración propia, realizado con la plataforma Google Forms.

A continuación, en la tabla XXXV se muestran los resultados obtenidos de la capacitación.

Tabla XXXIV. **Resultados de la capacitación de seguridad ocupacional**

Tema	Duración	Participantes	Calificación
Seguridad y salud ocupacional	1 hora	Gerente de operaciones	100
		Supervisor nacional	100
		Supervisor internacional	100

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

En la siguiente figura se muestra la plantilla de los diplomas entregados:

Figura 62. **Diploma de la capacitación de seguridad y salud ocupacional**



Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft PowerPoint.

- Capacitación de planes de emergencia en una empresa: esta capacitación se llevó a cabo en el mes de agosto, a las 15:00 horas y se dirigió al gerente de operaciones, supervisor de operaciones nacionales y el supervisor de operaciones internacionales, para brindar los conocimientos necesarios para determinar posibles amenazas a las que están expuestos los trabajadores de la empresa, definiciones de los peligros a los que está expuesto, se les brindó información sobre los números de emergencia a los que se pueden avocar si se presentara la situación. La capacitación tuvo una duración de una hora.





- Al finalizar la capacitación se procedió a realizar una evaluación a todos los participantes a través de un enlace de Google Forms que se les envió por correo electrónico y luego se dio un tiempo de 15 minutos para una refacción que se le entregó a cada participante y luego se procedió a resolver las dudas que existían sobre el tema impartido y para terminar se procedió a entregar el diploma de participación de la capacitación.

- Materiales y equipos:
 - Audífonos.
 - Computadora.
 - Evaluación.
 - Plataforma Google Meet.
 - Aplicación Google Calendar.

Figura 63. **Material de apoyo para la capacitación de planes de emergencia**



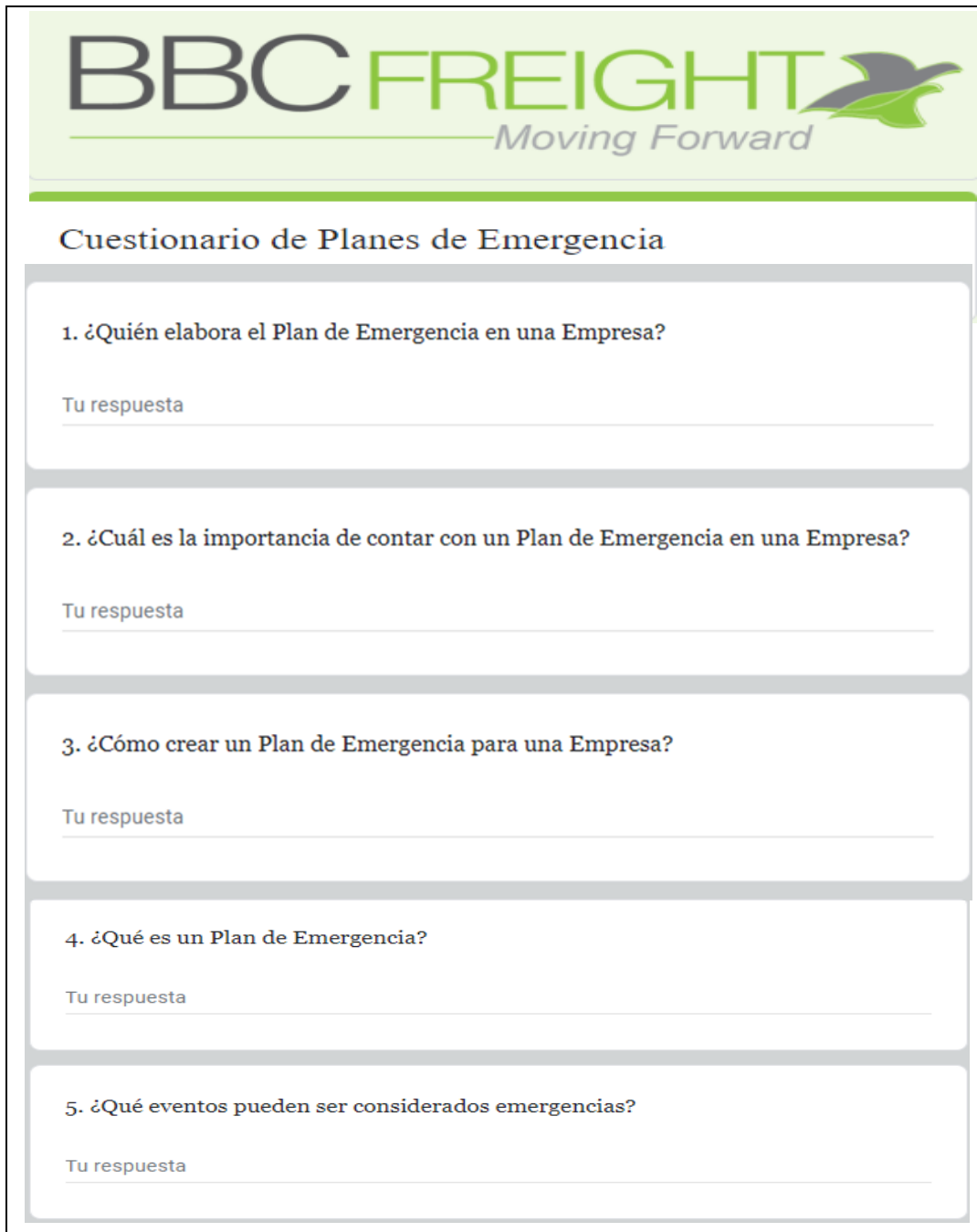
Continuación de la figura 63.


<p>CONSIDERAR LO QUE NECESITA LA EMPRESA PARA SEGUIR OPERANDO</p> <p>Un plan de emergencia debe contar con todas las acciones y pasos a seguir para resolver la situación, el documento debe contar con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Números de emergencia.• Procedimiento de emergencia.• Kit de primeros auxilios.• Roles y responsabilidades. <p>Moving Forward </p>	<p>¿QUIENES DEBEN CONFORMAR EL COMITÉ?</p> <p>Debe integrarse con representantes de los trabajadores y del patrono, con el fin de que juntos propongan acciones para prevenir accidentes, enfermedades ocupacionales y mejorar las condiciones de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente.</p> <p>Moving Forward </p>
<p>¿QUIÉN ELABORA EL PLAN DE EMERGENCIA EN UNA EMPRESA?</p> <p>Los planes de emergencia deben ser elaborados por empresas externas especializadas en la detección y prevención de riesgos empresariales. Los expertos deben contar con un equipo técnico capacitado para dictaminar todos los posibles peligros a los que puede estar expuesta la empresa.</p> <p>Moving Forward </p>	<p>Si la creación del plan de emergencia de una empresa está contemplado para realizarse de forma interna, lo mejor es apoyarse en un responsable en materia de seguridad y salud laboral que conozca a fondo las características del centro de trabajo y así determinar los riesgos y acciones a emprender.</p> <p>Moving Forward </p>
<p>REVISAR Y ACTUALIZAR EL PLAN DE EMERGENCIA PERIÓDICAMENTE</p> <p>Una vez listo el plan de emergencia, debe asegurarse de verificar que todo esté en orden y los pasos a seguir sean viables para resolver las situaciones. Se debe consultar con los empleados y facilitar el acceso para que puedan ver las acciones que les corresponden a ellos.</p> <p>Moving Forward </p>	<p>¡Muchas gracias!</p> <p>¿PREGUNTAS?</p>  <p>Moving Forward </p>

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft PowerPoint.

La evaluación que se realizó se muestra a continuación en la figura 64.

Figura 64. **Evaluación de la capacitación de planes de emergencia en la empresa**



BBC FREIGHT 
Moving Forward

Cuestionario de Planes de Emergencia

1. ¿Quién elabora el Plan de Emergencia en una Empresa?

Tu respuesta

2. ¿Cuál es la importancia de contar con un Plan de Emergencia en una Empresa?

Tu respuesta

3. ¿Cómo crear un Plan de Emergencia para una Empresa?

Tu respuesta

4. ¿Qué es un Plan de Emergencia?

Tu respuesta

5. ¿Qué eventos pueden ser considerados emergencias?

Tu respuesta

Fuente: elaboración propia, realizado con la plataforma Google Forms.

A continuación, en la tabla XXXV, se muestran los resultados obtenidos de la capacitación de planes de emergencia en la empresa.

Tabla XXXV. Resultados de la capacitación de planes de emergencia en la empresa

Tema	Duración	Participantes	Calificación
Planes de emergencia	1 hora	Gerente de operaciones	100
		Supervisor nacional	90
		Supervisor internacional	100

Fuente: elaboración propia.

Figura 65. Diploma de la capacitación de planes de planes de emergencia



Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft PowerPoint.

- Capacitación de cultura ambiental: esta capacitación se llevó a cabo en el mes de septiembre, a las 15:00 horas y se dirigió al gerente de operaciones, supervisor de operaciones nacionales y el supervisor de operaciones internacionales, para brindar los conocimientos necesarios para identificar los problemas ambientales a los que estamos expuestos, encontrar posibles soluciones a las problemáticas ambientales, brindar alternativas para reciclar materiales y estrategias para disminuir el consumo de recursos.

- La capacitación tuvo una duración de una hora.

- Al finalizar la capacitación se procedió a realizar una evaluación a todos los participantes a través de un enlace de Google Forms que se les envió por correo electrónico y luego se dio un tiempo de 15 minutos para una refacción que se le entregó a cada participante y luego se procedió a resolver las dudas que existían sobre el tema impartido y para terminar se procedió a entregar el diploma de participación de la capacitación.

- Materiales y equipos
 - Audífonos.
 - Computadora.
 - Evaluación.
 - Plataforma Google Meet.
 - Aplicación Google Calendar.


Figura 66. **Material de apoyo para la capacitación de cultura ambiental**



Continuación de la figura 66.


CREAR CONCIENCIA SOBRE LOS BENEFICIOS

La empresa debe encargarse de que sus empleados entiendan los beneficios de un sistema de gestión ambiental; y también cuando trabajan para que cada una de sus tareas diarias estén en concordancia con los objetivos del sistema, que, a su vez, están alineados con los intereses comerciales de la empresa.

Moving Forward 

Al transmitir el impacto positivo financiero de la gestión ambiental, hará que los empleados tomen conciencia de ello y trabajen para que esto realmente suceda. Los beneficios serán los siguientes:

- Reducción de costes
- Incursión en nuevos mercados.
- Eliminación de multas.
- Mejora de la imagen de la marca.

Moving Forward 


INVOLUCRAR A LOS EMPLEADOS EN EL CAMBIO CULTURAL

La responsabilidad de generar cultura ambiental en la empresa es de la alta dirección. Sin embargo, si se involucra a empleados clave será más fácil llevar a cabo esto. Se puede escoger grupos de empleados de cualquier nivel, que se comprometan y aporten buenas ideas para lograr el objetivo.

Moving Forward 

FOMENTAR LA FORMACIÓN, LA CAPACIDAD Y LA CONCIENCIA COMO ELEMENTOS INTEGRALES DE LA CULTURA

Cuanto más se fomente la formación y la conciencia en la organización, más fácil es crear una cultura ambiental robusta. El aumento de la formación mejora los niveles de rendimiento, aumenta la motivación y desarrolla las habilidades necesarias para que el compromiso de los trabajadores con la gestión ambiental se traduzca en una mejora del sistema.

Moving Forward 

COMUNICARSE DE MANERA CONSTANTE, PRECISA Y CLARA

La comunicación es un diseño esencial en la gestión ambiental para el cambio cultural. Muchas veces, los empleados necesitan escuchar repetidamente lo mismo para llegar a integrarlo como parte de su día a día. Y en ocasiones es necesario emplear diferentes formatos para que todos los empleados queden inmersos en esa visión ambiental que se pretende crear.

Moving Forward 

¡Muchas gracias!

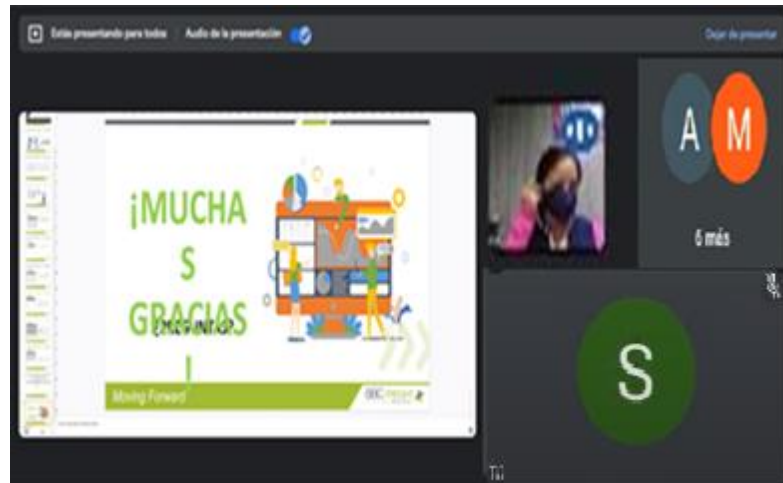
¿PREGUNTAS?



Moving Forward 

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft PowerPoint.


Figura 67. **Fotografía de la capacitación de cultura ambiental**



Fuente: elaboración propia, realizado con captura de pantalla con Screenshot Assistant.

La evaluación que se realizó se muestra a continuación en la figura 68.

Figura 68. Evaluación de la capacitación de cultura ambiental

BBC FREIGHT 
Moving Forward

Cuestionario Cultura Ambiental

1. ¿Qué es la Cultura Ambiental?

Tu respuesta

1. ¿Qué es la Cultura Ambiental?

Tu respuesta

2. ¿Qué Norma ISO ofrece garantías de tener éxito con el sistema y fomentar la conciencia ambiental?

Tu respuesta

3. ¿Cómo construir una cultura ambiental en una empresa?

Tu respuesta

4. Mencione los beneficios de crear conciencia ambiental en la empresa.

Tu respuesta

5. ¿Cómo puede involucrar a los empleados al cambio cultural ambiental?

Tu respuesta

Fuente: elaboración propia, realizado con la plataforma Google Forms.

A continuación, en la tabla XXXVI se muestran los resultados obtenidos de la capacitación de cultura ambiental.

Tabla XXXVI. **Resultados del plan la capacitación de cultura ambiental**

Tema	Duración	Participantes	Calificación
Cultura ambiental	1 hora	Gerente de operaciones	90
		Supervisor nacional	100
		Supervisor internacional	100

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

Figura 69. **Diploma de la capacitación de cultura ambiental**



Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft PowerPoint.

4.4. Costos de la propuesta

En la tabla XXXVII se detallan los costos, cantidades de materiales, precios de materiales e insumos utilizados para las capacitaciones, para lograr brindar las herramientas y conocimientos técnicos necesarios al personal sobre las diferentes capacitaciones.

Tabla XXXVII. **Costos del plan de capacitación**

Tema de capacitación	Costo
BASC	Q 304.00
Seguridad industrial	Q 304.00
Planes de emergencia	Q 304.00
Cultura ambiental	Q 304.00
Costo total del plan de capacitación	Q 1,216.00

Fuente: elaboración propia, realizado con Microsoft Excel.

CONCLUSIONES

1. Al evaluar la situación actual de la empresa, se identificó que la problemática existente es la falta de gestión documental que provoca limitación de información a los empleados para realizar las tareas para las que fueron contratados, falta de registro de las actividades realizadas y duplicidad de acciones en las labores.
2. Al evaluar el cumplimiento de la empresa con relación a la norma y el estándar BASC se determinó que existe un cumplimiento del 20.83 %.
3. Se identificó que la documentación requerida por la norma y el estándar BASC es: perfiles de puestos, manual de instructivos de actividades e instructivo BASC.
4. Se diseñaron los flujogramas y los formatos de control para los instructivos documentados para facilitar la comprensión de las etapas de las actividades y sus interacciones.
5. Se elaboró el código de conducta basado en los valores y la cultura de la empresa para orientar el comportamiento de los empleados y obtener el clima laboral adecuado para su bienestar.
6. Se diseñó el plan de ahorro de agua, energía eléctrica y papel en todas las áreas administrativas, aplicando los principios de producción más limpia.

7. Por medio de la observación directa y entrevistas no estructuradas se diseñó el plan de capacitación para el personal de la empresa, basado en las necesidades diagnosticadas, el plan consta de 12 temas para las diferentes áreas administrativas que conforman a la empresa.

RECOMENDACIONES

1. Realizar dos veces al año un análisis de la situación actual de la empresa para conocer todas las situaciones que afectan de manera negativa, y así definir las acciones necesarias para prevenir o disminuir las problemáticas.
2. Analizar dos veces al año la versión actual de la norma BASC para definir los requisitos que son aplicables a la empresa y determinar el porcentaje de cumplimiento de los requisitos aplicables.
3. Actualizar la documentación requerida por la norma y el estándar BASC dos veces al año o cuando sea necesario.
4. Verificar la legibilidad y comprensión de los flujogramas y formatos de control para los instructivos documentados.
5. Fomentar en los empleados el comportamiento regido por valores que permitan tener una relación favorable para el desempeño de las labores.
6. Motivar a los empleados de la empresa a utilizar los recursos de agua, energía eléctrica y papel de manera eficiente para reducir su consumo y preservar la vida de todas las especies que habitan el planeta tierra.
7. Realizar las capacitaciones dos veces al año con el objetivo de aumentar la eficiencia en las actividades que desempeñan los empleados.

REFERENCIAS

1. Aguilar, A. (2015). *Capacitación y desarrollo de personal*. (5a ed.). Ciudad de México: Limusa Noriega.
2. Chiavenato, I. (2011). *Administración del recurso humano*. (9na ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.
3. Cuatrecasas A. (2012). *Gestión de la calidad total*. (2da ed.). Madrid: Díaz de Santos.
4. Deloitte, W. (2015). *Modelos e indicadores de gestión de riesgos*. (10ma ed.). Estados Unidos: Enterprise Risk Services.
5. Elizondo, B. (2012). *Beneficios económicos de la producción más limpia*. (2da ed.) Costa Rica: Éxito Empresarial.
6. Evans, J. (2014). *Administración y control de calidad*. (9a ed.). Ciudad de México: CENGAGE Learning.
7. Gonzáles, O. (2015). *Sistema de gestión de la calidad*. (2a ed.). España: McGraw-Hill.
8. Gutierrez, H. (2014). *Calidad total y productividad*. (4ta ed.). Ciudad de México: Mcgraw-Hill.

9. Krajewski, L. (2013). *Administración de las operaciones, procesos y cadena de suministro*. (10a ed). Ciudad de México: Pearson Educación.
10. Macluf, J. (2014). *El desarrollo organizacional y la resistencia al cambio en las organizaciones*. (1ra ed.). México: Ciencia Administrativa.
11. Mendivil E. (2015). *Elementos de auditoría*. (7ma ed.). México: CENGAGE.
12. Montaña, J. (2002). *Guía de ahorro y uso eficiente del agua*. (1ra ed.). Colombia: Ministerio del Medio Ambiente.
13. Pain, A. (2012). *Cómo realizar un proyecto de capacitación, un enfoque a la ingeniería de la capacitación*. (1ra ed.). Argentina: Ediciones Granica S.A.,
14. Rodríguez, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. (4ta ed.). México: CENGAGE Learning.
15. Ruiz, M. (2010). *Folleto de organización*. (1a ed.). Ciudad de Guatemala: BBC FREIGHT.
16. WORLD BASC ORGANIZATION. (s.f). HISTORIA. WORLD BASC ORGANIZATION: Guatemala. Recuperado de <https://www.wbasco.org/es/documentos-basc>.

17. WORLD BASC ORGANIZATION. (s.f). MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS.
WORLD BASC ORGANIZATION: Recuperado de
<https://www.wbasco.org/es/quienes-somos/mision-vision-y-objetivos>.

18. WORLD BASC ORGANIZATION. (s.f). PARTICIPACIÓN. WORLD BASC ORGANIZATION: Recuperado de
<http://www.wbasco.org/espanol/quienes-participan.htm>.