


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central figure of a man on a horse, surrounded by various heraldic symbols including castles, a lion, and a crown. The Latin motto "ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER CÆTERAS" is inscribed around the perimeter of the seal.


**Elaboración de un Manual de Control y Seguridad para una empresa exportadora de caucho y látex ubicada en el departamento de Suchitepéquez, con base en la Norma BASC Versión 04-2012 y el Estándar de Seguridad del Exportador Versión 04-2012**

Mariana de Lourdes Xicará Rodríguez

Maestría en Gestión de la Calidad con Especialización en Inocuidad de Alimentos

**Guatemala, mayo de 2014**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA



**Elaboración de un Manual de Control y Seguridad para una empresa exportadora de caucho y látex ubicada en el departamento de Suchitepéquez, con base en la Norma BASC Versión 04-2012 y el Estándar de Seguridad del Exportador Versión 04-2012**

Trabajo de graduación presentado por  
Mariana de Lourdes Xicará Rodríguez

Para optar al grado de Maestro en Artes

Maestría en Gestión de la Calidad con Especialización en Inocuidad de Alimentos

**Guatemala, mayo de 2014**

**JUNTA DIRECTIVA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y FARMACIA**

ÓSCAR MANUEL CÓBAR PINTO, Ph.D	DECANO
PABLO ERNESTO OLIVA SOTO, M.A.	SECRETARIO
LICDA. LILIANA VIDES DE URIZAR	VOCAL I
SERGIO ALEJANDRO MELGAR VALLADARES, Ph.D.	VOCAL II
LIC. RODRIGO JOSE VARGAS ROSALES	VOCAL III
BR. LOURDES VIRGINIA NUÑEZ PORTALES	VOCAL IV
BR. JULIO ALBERTO RAMOS PAZ	VOCAL V

**CONSEJO ACADEMICO**  
**ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

ÓSCAR MANUEL CÓBAR PINTO, Ph.D.  
VIVIAN MATTA DE GARCIA, Ph.D.  
ROBERTO FLORES ARZÙ, Ph.D.  
JORGE ERWIN LÓPEZ GUTIÉRREZ, Ph.D.  
MSc. FÉLIX RICARDO VÉLIZ FUENTES

## ÍNDICE

I.	Introducción.....	1
II.	Antecedentes.....	3
	A. La industria de Caucho Natural en Guatemala.....	3
	1. Antecedentes históricos del caucho.....	3
	2. Importancia del Sector Hulero para la economía de Guatemala.....	4
	3. Exportaciones de hule.....	5
	4. Consideraciones económicas sobre la comercialización.....	6
	B. Descripción general de la empresa exportadora de látex y caucho.....	6
	C. Legislación nacional vigente aplicable a una empresa exportadora de caucho y látex.....	12
	1. Decreto 2-70 Código de Comercio.....	12
	2. Decreto 26-92 Ley de Impuesto Sobre la Renta.....	13
	3. Decreto 73-2008 Ley de Impuesto de Solidaridad.....	14
	4. Decreto 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado.....	14
	5. Decreto 15-98 Ley de Impuesto Único Sobre Inmuebles.....	15
	6. Decreto 29-89 Ley de Fomento y Desarrollo de las Actividades Exportadoras y de Maquilas.....	15
	7. Decreto 37-92 Ley de Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos.....	17
	8. Decreto 1441 Código de Trabajo.....	18
	D. Manual de Control y Seguridad.....	18
	E. ¿Qué es Business Alliance for Secure Commerce?.....	18
	F. Norma BASC Versión: 04-2012.....	23
	G. Estándares BASC.....	29
	H. Estándar de Seguridad del Exportador.....	29
	I. Riesgos en el comercio internacional.....	32
III.	Justificación.....	37
IV.	Objetivos.....	38
	1. General.....	38

2. Específicos .....	38
V. Metodología.....	39
VI. Resultados.....	41
VII. Discusión de resultados .....	47
VIII. Conclusiones.....	50
IX. Recomendaciones .....	51
X. Referencias bibliográficas .....	52

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Exportaciones FOB de Hule Natural por país Guatemala 2002-2011 en Miles de USD.....	5
Estructura organizacional de BASC .....	19
Cadena logística de la distribución física internacional de mercancías.....	20
Presencia de BASC en el mundo.....	22
Metodología de la norma BASC .....	23
Proceso para la gestión del riesgo .....	35

## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Plantación de la empresa con árboles (Hevea Brasiliensis) .....	8
Actividad de pica .....	9

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La administración de sistemas que ayuden a las organizaciones a crear guías de trabajo orientadas a un manejo eficaz de sus actividades, se ha convertido en una herramienta de gran valor hoy en día.

Es importante mencionar que existen varios tipos de sistemas que pueden adecuarse según las necesidades de control que sean requeridas ya sea por el gobierno, el cliente o la misma empresa. Tal es el caso de un Sistema de Gestión de Control y Seguridad, cuyo objetivo es promover el comercio internacional seguro, el cual se rige con base en la normativa Business Alliance for Secure Commerce (BASC) y un Estándar de Seguridad.

Es por ello, que el presente trabajo se convierte en una herramienta útil para la empresa para la cual ha sido desarrollada, al crear un Manual de Control y Seguridad que describe de manera detallada la forma en que pueden cumplirse los requisitos estipulados en la normativa BASC y en el Estándar de Seguridad del Exportador, el cual es aplicable a la misma debido a las actividades comerciales de exportación en las que se opera hoy en día. Los productos que se comercializan son látex centrifugado y caucho técnicamente especificado.

Este manual ha sido desarrollado para establecer controles internos en las operaciones de la empresa que permitan garantizar la realización de actividades lícitas o mitigar la probabilidad de ocurrencia de aquellas que no lo sean. Para la creación de controles se han involucrado los siguientes procesos: gerencia de operaciones, gerencia administrativa, gerencia técnica, logística, abastecimientos, producción y laboratorios (ambos para látex centrifugado y caucho técnicamente especificado), mantenimiento, recursos humanos, seguridad, báscula, bodega e informática.

Todos los controles creados están orientados a manejar aquellos riesgos que se derivan de amenazas tales como: pérdida, robo, contrabando, terrorismo, lavado de activo, tráfico de

drogas, etc., que puedan afectar las relaciones con los asociados del negocio (clientes y proveedores), la integridad de la carga (equipos y producto final), las instalaciones de la empresa, personal que labora en ella, procesos internos e información sensible de la organización. Los controles mencionados se basan principalmente en procedimientos e instrucciones de trabajo y formatos que permitan dejar evidencia objetiva que las acciones a tomar para cumplir con los requisitos estipulados en la normativa y el estándar de seguridad del exportador.

Cada uno de los controles han sido implementados y comunicados a todo el personal de los procesos involucrados de la empresa, a través de capacitaciones sobre la realización de nuevas actividades de trabajo y utilización de formatos para dejar evidencia de las acciones realizadas, evaluaciones de comunicación para determinar el nivel de comprensión de las capacitaciones ejecutadas, auditorías internas para verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma y Estándar de Seguridad del Exportador BASC, y realización de simulacros que permitan concluir el nivel de respuesta del personal ante una actividad sospechosa dentro de la empresa; todo ello con el fin de garantizar que los controles propuestos e implementados se mantienen y garantizan la realización de actividades lícitas en la empresa.

La última evaluación realizada para garantizar la eficacia de los controles propuestos en este Manual de Control y Seguridad fue la realización de una auditoría de tercera parte, ejecutada por un auditor internacional representante del capítulo BASC de Guatemala, cuyo resultado fue la obtención de la Certificación BASC avalada por la World BASC Organization (WBO) de los Estados Unidos de América, convirtiendo a la empresa en la primera del gremio de exportación de caucho técnicamente especificado y látex centrifugado en obtener dicha certificación.



## I. INTRODUCCIÓN

La comercialización de látex centrifugado y caucho técnicamente especificado en Guatemala se ha convertido en una de las principales actividades de exportación del país, ya que a partir del año 2005, Guatemala se convirtió en el cuarto productor agrícola más importante en exportaciones, alcanzando en ese año un volumen total de exportaciones de U\$ 72.6 millones. Estos productos son exportados en contenedores de 20 y 40 pies, por vía terrestre al mercado mexicano y centroamericano, y por vía marítima los envíos a Estados Unidos, teniendo como puertos de salida Santo Tomás, Barrios y Quetzal.

Sin embargo, hoy en día existen regulaciones que debe cumplir una empresa exportadora de caucho técnicamente especificado y látex centrifugado para controlar riesgos derivados de actividades ilícitas como terrorismo, lavado de dinero, narcotráfico, contrabando, etc., éstas son establecidas por una organización civil denominada World BASC Organization, bajo las leyes del estado de Delaware, Estados Unidos de América.

BASC es una organización sin ánimo de lucro, cuyo objetivo es promover un comercio internacional seguro, mejorando con ello las buenas prácticas relacionadas a la seguridad en las operaciones de empresas dedicadas al comercio internacional.

En este caso particular para la empresa exportadora de caucho técnicamente especificado y látex centrifugado, existen dos referencias que definen los controles requeridos según sus actividades, las que se desarrollan en el presente Manual de Control y Seguridad, el cual está basado en los requisitos establecidos en la Norma BASC Versión 04-2012 y el Estándar de Seguridad del Exportador Versión 04-2012. Estas están orientadas a desarrollar elementos que son esenciales para garantizar que las actividades involucradas en la exportación de los productos anteriormente mencionados son lícitas.

Estos elementos se definen como controles que ayudan a minimizar el impacto generado por los dos tipos de riesgo existentes: del entorno o por la naturaleza de las actividades de

la empresa, teniendo como fuentes generadoras las actividades involucradas desde la recepción de materia prima en báscula hasta pesaje de producto terminado en báscula.

Los controles se han definido para asociados del negocio (cliente, proveedores, etc.), transporte, carga de producto a exportar, instalaciones físicas de la empresa, documentos legales y confidenciales y empleados. Sin embargo, previo a la implementación de éstos se han establecido procedimientos e instrucciones de trabajo que indiquen en forma detallada las actividades a realizar durante la ejecución de las actividades laborales y formatos que se convertirán posteriormente en registros para evidenciar objetivamente que las actividades propuestas se están realizando. Para la implementación y comunicación se hizo uso de capacitaciones dirigidas a los trabajadores que estén involucrados en cada proceso, dándoles a conocer las nuevas actividades de trabajo y la forma de realizarlas.

Para medir los resultados obtenidos de los controles propuestos e implementados se realizaron auditorías internas, evaluaciones de las capacitaciones realizadas y simulacros. Cada una de éstas actividades permitieron llegar a una conclusión concreta y objetiva de la eficacia de los controles implementados. Sin embargo, es importante mencionar que la mejora continua es la base principal para el mantenimiento de los controles implementados que presente este Manual.

## II. ANTECEDENTES

### A. La industria de Caucho Natural en Guatemala

#### 1. Antecedentes históricos del caucho

Algunas propiedades y usos del caucho ya eran conocidas por los indígenas del continente americano, mucho antes de que, en 1492, los viajes de Colón llevaran el caucho a Europa. Los indios peruanos lo llamaban *cauchuc*, que significa *impermeable*, de ahí su nombre.

En 1733, el gobierno francés envió en una expedición geográfica a América del Sur, y en 1736, hizo llegar a Francia varios rollos de caucho crudo junto con una descripción de los productos que fabricaban con ello las tribus del valle del Amazonas. Esto reavivó el interés científico por el caucho y sus propiedades. En 1770, el químico británico Joseph Priestley descubrió que frotando con caucho se borraban las marcas y trazos hechos con lápices, y de ahí surgió su nombre en inglés, *rubber*. En 1834, el químico alemán Friedrich Ludersdorf y el químico estadounidense Nathaniel Hayward descubrieron que si le añadían azufre a la goma de caucho, reducían y eliminaban la pegajosidad de los artículos de caucho. En 1839, el inventor estadounidense Charles Goodyear, basándose en las averiguaciones de los químicos anteriores, descubrió que cociendo caucho con azufre desaparecían las propiedades no deseables del caucho, en un proceso denominado vulcanización.

En 1876, el explorador británico Henry Wickham recolectó unas 70.000 semillas del *Hevea Brasiliensis* y, a pesar del rígido embargo que había, logró sacarlas de contrabando fuera de Brasil. Consiguió germinarlas con éxito en los invernaderos de los Reales Jardines Botánicos de Londres y las empleó para establecer plantaciones en Ceilán, y posteriormente en otras regiones tropicales de Asia. Desde entonces se han creado plantaciones similares, en un área que se extiende unos 1,100 Km. a ambos lados del ecuador. Aproximadamente un 99% de las plantaciones de caucho están localizadas en el Sureste asiático (Ramos, 2009, pág. 1).

Poco después de la invención de la llanta de neumático en 1877, el fabricante estadounidense Chapman Mitchel fundó una nueva rama de la industria introduciendo un proceso de recuperación del caucho de desecho con ácido, reciclándolo para usarlo en nuevos productos. Para ello empleó ácido sulfúrico que destruye los tejidos incorporados al caucho, y después, al calentarlo, consiguió que el caucho adquiriera la plasticidad suficiente para incorporarlo en lotes de caucho crudo. Alrededor de 1905, el químico estadounidense Arthur H. Marks inventó el proceso de recuperación alcalina y estableció el primer laboratorio de fábrica de caucho. Al año siguiente, el químico estadounidense George Oenslager, que trabajaba en el laboratorio de Marks investigando el uso de caucho de baja graduación en los procesos de manufacturación, descubrió los aceleradores orgánicos de la vulcanización, como la fenilamina y la tiocarbanilida. Estos aceleradores no sólo reducían en un 60-80% el tiempo necesario de calentamiento para la vulcanización, sino que además mejoraban la calidad del producto (Ramos, 2009, pág. 1).

## **2. Importancia del Sector Hulero para la economía de Guatemala**

Guatemala es uno de los 20 mayores productores a nivel mundial con una producción de 54 mil toneladas de hule al año.

El cultivo de hule es cada vez más importante en la economía guatemalteca, a partir del año 2005, se ha convertido en el cuarto producto agrícola más importante en exportaciones, alcanzando en ese año un volumen total de exportaciones de U\$ 72.6 millones. En el año 2007 estaban cultivadas 65 mil hectáreas con hule, principalmente en los departamentos de Retalhuleu, Quetzaltenango, Suchitepéquez y San Marcos. La producción de hule natural podría alcanzar las 90 mil toneladas alrededor del año 2016.(González, 2007, pág. 11).

Así mismo, la productividad del hule en Guatemala, se encuentra favorecida por los siguientes factores: la edad relativamente joven de las plantaciones; nivel tecnológico de las fincas, calidad técnica de la pica y las actividades de investigación y desarrollo para la mejora del látex. Sin embargo existen factores adversos como: las fuertes

lluvias, el alto costo de la mano de obra y la utilización de mezcla de clones de baja producción (Gremial de huleros, 2007).

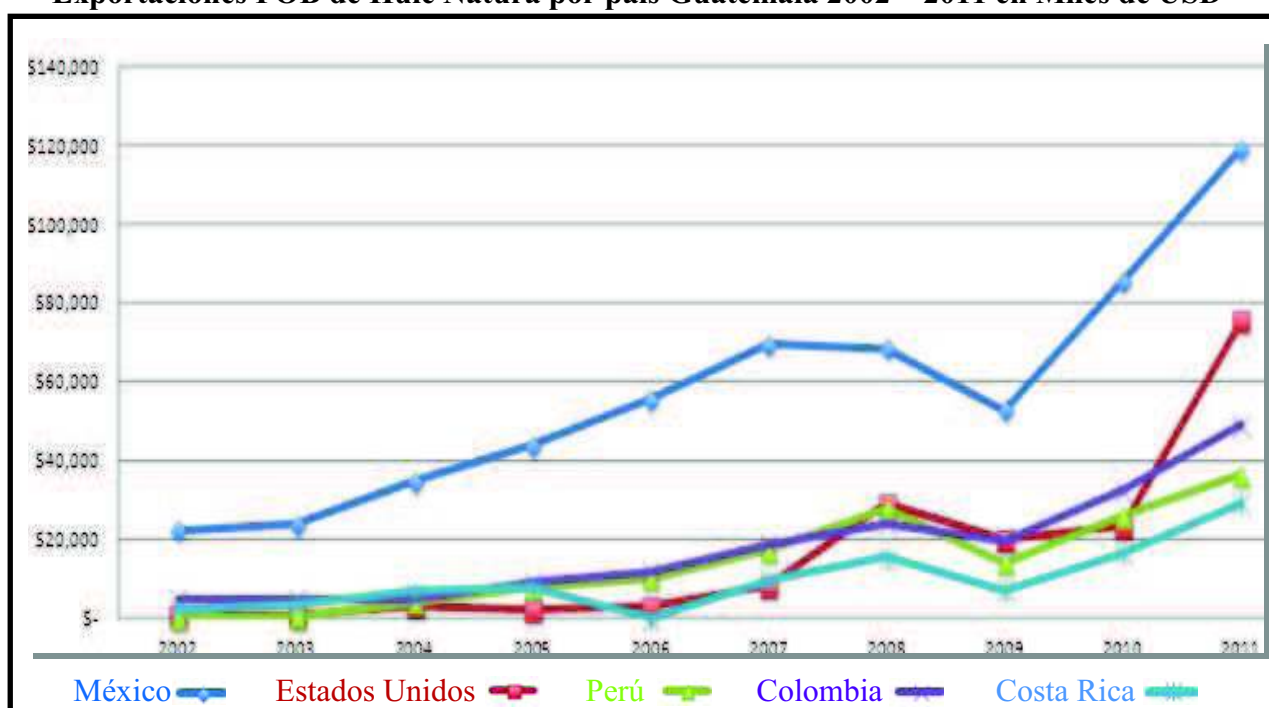
La productividad se mide en términos de volumen de producción por unidad de área y para el cultivo de hule se utiliza internacionalmente la relación kilogramos de hule seco por hectárea (Gremial de huleros, 2007).

### 3. Exportaciones de hule

Actualmente más del 78% de las exportaciones de Guatemala se destinan a 5 países principales, siendo estos México, Estados Unidos, Perú, Colombia y Costa Rica. (Grupo Agroindustrial Occidente).

**Ilustración 1**

**Exportaciones FOB de Hule Natura por país Guatemala 2002 – 2011 en Miles de USD**



Fuente: Grupo Agroindustrial Occidente. (s.f.). *Situación del caucho en Guatemala*.

Recuperado el 5 de Agosto de 2013, de Situación del caucho en Guatemala:

<http://garboclientes.info/grupoagroindustrial/index.php/es/informacion-de-mercados/industria-mundial-y-guatemalteca/situacion-del-caucho-en-guatemala>

Con base a la Ilustración 1, se determina que del año 2002 al 2011 los principales mercados que han sido destino de las exportaciones de hule se han incrementado, siendo México el país con más crecimiento llegando a recibir cerca de los USD 120 millones para el año 2011, seguido de Estados Unidos y Colombia, ya que en el año 2002 ambos países recibían menos de USD 10 millones, y para el 2011 recibieron más de USD 111 millones procedentes de Guatemala. Así mismo, la tendencia de exportaciones para Perú y Costa Rica lograron alcanzar más de USD 20 millones.

#### **4. Consideraciones económicas sobre la comercialización**

Como todo cultivo que es rentable y con muchas competencias de mercado, el hule tiene altibajos en precios debido a que está sujeto a estándares económicos internacionales, esto por ser un producto que su mayor consumidor son empresas internacionales, siendo estos los que tienen que ver en el precio del producto y por estar sujeto a la producción mundial que hay dentro de los países que se dedican a esa actividad de producción.

Por otra parte, Guatemala es el único país latinoamericano que se autoabastece de hule y provee de este producto a otros países, principalmente a México, Costa Rica, Colombia y Estados Unidos. La demanda interna del producto ha mostrado un comportamiento irregular con tendencia a incrementarse. En 1985, el 45.3% de la producción nacional se consumía internamente, mientras que en los últimos 5 años ese consumo es aproximadamente un 25% del total de la producción nacional (Pérez, 2005, pág. 7).

#### **B. Descripción general de la empresa exportadora de látex y caucho**

La empresa exportadora de látex centrifugado y caucho técnicamente especificado se encuentra ubicada en el departamento de Suchitepéquez, se constituye en una de las industrias más importantes de producción de Hule Natural en Guatemala. A partir del año 2008 se inician las actividades de procesamiento y comercialización de látex centrifugado a través de la Planta de Látex y posteriormente, en el año 2011 se inician

las actividades de procesamiento y comercialización de caucho técnicamente especificado a través de la Planta de Sólidos.

El producto que comercializa la empresa es utilizado como materia prima en diferentes industrias del mundo, ya que se emplea para la fabricación de neumáticos, accesorios de vehículos, calzado, equipo quirúrgico, pinturas, adhesivos, vestuario, etc.

En la actualidad, la empresa exportadora de caucho y látex cuenta con una gran extensión de bosque artificial de hule (*Hevea brasiliensis*), aproximadamente de 4,480,000m<sup>2</sup>, los cuales se encuentran cultivados con el árbol denominado (*Hevea brasiliensis*), que contribuye a la captura de dióxido de carbono en la atmósfera. Así mismo, de estos árboles se extrae la materia prima denominada “látex”, éste es de color blanco y abundante hasta los 25 años de edad del árbol. Este producto es recolectado de la plantación y es llevado a las plantas de proceso ubicadas en las instalaciones de la empresa para su procesamiento y posteriormente, para su comercialización.

Hoy en día la empresa, es un factor de desarrollo social y ambiental al generar fuentes de empleo constantes, a más de 200 trabajadores, brindándoles estabilidad social y económica, tanto a los trabajadores como a sus familias.

### **1. Materia prima que se produce en la empresa**

En la empresa se produce hule natural, materia prima que se obtiene del árbol de hule (*Hevea brasiliensis*) planta tropical perenne que se cultiva para aprovechar en su estado adulto el látex proveniente del tallo. El látex es una emulsión de color blanco constituida por los siguientes elementos: agua; minerales: nitrógeno, fósforo, potasio, calcio, magnesio, hierro, manganeso, cobre, zinc y rubidio; elementos orgánicos: carbohidratos, ácido cítrico, ácido glutámico, ácido aspártico, glutatión, cisteína, ácido ascórbico, compuestos fenólicos y proteínas, triglicéridos, esteroles; partículas de caucho; lutoides; partículas de Frey Wyssling.

### **Fotografía 1**

#### **Plantación de la empresa con árboles (*Hevea brasiliensis*)**



Fuente: Mariana Xicará, agosto 2013

La producci3n del látex está limitada por dos factores interdependientes: la duraci3n y la fluidez de la circulaci3n del látex durante y después de la pica y la regeneraci3n del tejido laticfero a su término. Para incrementar la producci3n, en consecuencia hay que alargar y facilitar la circulaci3n de látex y activar mecanismos de regeneraci3n. (Gremial de huleros de Guatemala, 2000).

## **2. Actividades de operaci3n de la empresa**

### **2.1. Obtenci3n de la materia prima**

La materia prima se obtiene diariamente como resultado de “la pica”, cuya técnica es la que se emplea para obtener el producto del árbol de hule, denominado látex.

La pica que se lleva a cabo consiste en seccionar el tejido laticfero mediante una incisi3n en la corteza blanda utilizando una cuchilla. Esta incisi3n suele ser de forma semiespiralada y siempre inclinada de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo.

Después de la incisi3n no tardan en salir unas gotas de látex del corte de pica, que caen a lo largo de la incisi3n. Sin embargo, también se realiza la pica inversa que es especialmente indicada para aquellos árboles que tienen más de 10 años de



pica. La incisión para este tipo de pica se realiza en sentido contrario al de la pica normal, es decir de abajo hacia arriba.

Inmediatamente al terminar de realizar la incisión en el árbol de hule, el látex que empieza a gotear es colectado en tazas o guacales, a estos guacales se les agregan diferentes insumos según el tipo de producto que se desee obtener. Existen dos tipos de productos que obtienen: chipa y látex. El estado en el que se presentan estos productos es: sólido para chipa y líquido para látex.

### **Fotografía 2**

#### **Actividad de Pica**



Fuente: Mariana Xicará, agosto 2013

La recolección del látex se realiza cuando la mayoría de los árboles de la plantación han dejado de gotear. La recolección de chipa se realiza al día siguiente en el que se efectuó la pica. La recolección de ambos productos (chipa y látex) la realiza el picador en su respectiva tarea (rea de trabajo) y los depositan en recipientes generalmente plásticos.

Después que el picador ha recolectado el producto, un tractor se encarga de recoger el producto de cada picador. El producto es trasladado y entregado a las plantas de proceso que corresponda. (Xicará, 2012)

## **2.2. Procesamiento de látex técnicamente especificado**

El proceso inicia cuando el látex es recibido con características establecidas en la Planta. Si cumple con el nivel de VFA (grado de contaminación) es recibido en pilas de recepción. Luego de su recepción se le aplican amoníaco y un DAP (que sirve para precipitar los lodos que contiene el látex) y bactericida, si fuera el caso y si fuera un látex especial, se le deberá agregar solo amoníaco y el DAP. Después de preparada la pila, debe dejarse en reposo por lo menos durante doce horas antes de iniciar el proceso de separación (centrifugación). Luego del tiempo de reposo, éste se traslada a las máquinas separadoras (centrífugas) por gravedad por medio de tuberías de acero inoxidable. Éstas separan el agua y lodos que contiene el látex generando dos salidas, una de látex concentrado (a un 60% de hule natural) y la otra de un suero que contiene aún partículas de hule que posteriormente es coagulado para producir un SKIM (sub-producto). El látex concentrado que se obtiene, pasa a los tanques de producción en donde se le aplican nuevamente más amoníaco, bactericida y un estabilizante, para su conservación y maduración.

Durante todo el proceso, el látex es monitoreado por el laboratorio para ver el comportamiento del látex y que éste no pierda las características que se necesitan en cada uno de los pasos.

Luego de que el Látex cumple con su tiempo de maduración (de 1 a 1 semana y media, aproximadamente), es despachado en flexitanques (bolsas de 25,000 kilogramos de capacidad) dentro de contenedores, barriles plásticos o pipas. (Jefe de producción de látex, 2013).

## **2.3. Procesamiento de caucho técnicamente especificado**

El proceso de hule sólido consiste en una serie de etapas de reducción de tamaño y de lavado de la materia prima (hule natural) la cual se clasifica en chipa de primera, chipa de segunda, hilacha, skim y hule de trampas, según el tipo de proceso que ésta haya pasado después de ser extraída del árbol, hasta almacenes de materia prima de la fábrica. (Jefe de producción de sólidos, 2013).

Este proceso inicia cuando el producto previamente clasificado para producir cierta calidad de hule, el cual puede ser SGR-10, SGR CV60, SKIM y Coágulo de trampas, es ingresado a la primera etapa de reducción de tamaño en una máquina llamada Slab Cutter, la cual es encargada de disminuir el tamaño de la materia a un promedio de 10” luego de este proceso de reducción de tamaño, el hule cae en un tanque de lavado y homogenización, el cual tiene por objeto sedimentar todas las partículas extrañas, tales como madera, metales o plástico y suciedades provenientes del proceso de extracción del hule natural de las fincas a la fábrica, además de homogenizar la materia prima para que cada lote de protección posea las mismas características, posterior a esto un elevador de cangilones se encarga de tomar la materia prima del primer tanque de lavado y transportarla y depositarla en la tolva de la segunda máquina reductora de tamaño llamada prebreaker, la cual disminuye el tamaño de la partícula hasta un promedio de 3” y posterior a esta reducción el hule cae a un tanque con agua para ser lavado por segunda vez.

Después que el producto que ha sido reducido en tamaño y lavado, es paletizado, mediante este proceso se obtiene pellets de tamaños uniformes para garantizar un mejor secado y prensado. El producto es transportado en cajas de acero inoxidable hacia la secadora, el secado del producto es con aire caliente por un período y temperatura controlada que asegure la humedad y su color característicos. Al salir de la secadora, el producto es pesado y prensado, a través del prensado se obtienen pacas compactas y de superficie muy uniforme. Posteriormente, el producto terminado es empacado, el empaque permite limitar la contaminación, favorecer la consistencia un poco gomosa propia del caucho crudo y evitar que las pacas se peguen al momento del almacenamiento.

Por último el producto empacado es almacenado en el área de producto terminado, para su posterior traslado a los furgones en los que se transportará al país de destino. (Jefe de producción sólidos, 2013).

### **C. Legislación nacional vigente aplicable a una empresa exportadora de caucho y látex**

La legislación legal y laboral en Guatemala, establece las obligaciones que se deben cumplir para el buen funcionamiento de las empresas, en este caso particular la Empresa Exportadora de caucho y látex, debe cumplir con la siguiente legislación vigente actualmente:

#### **1. Decreto 2-70 Código de Comercio**

El código de comercio es aplicable a todos los comerciantes, ya sea que ejerzan en nombre propio y con fines de lucro, si su actividad está referida a la industria dedicada a la producción o transformación de bienes.

Artículo 337. Sociedades mercantiles.

La inscripción de las sociedades mercantiles se hará con base en el testimonio respectivo, que comprenderá:

- 1°. Forma de organización.
- 2°. Denominación o razón social y nombre comercial se lo hubiere.
- 3°. Domicilio y el de sus sucursales.
- 4°. Objeto.
- 5°. Plazo de duración.
- 6°. Capital social.
- 7°. Notario autorizante de la escritura de la constitución, lugar y fecha.
- 8°. Órganos de administración, facultades de los administradores.
- 9°. Órganos de vigilancia si los tuviere.(Congreso de la República de Guatemala, 1972)

Artículo 368. Contabilidad y registros indispensables.

Los comerciantes están obligados a llevar su contabilidad en forma organizada, deben llevar los siguientes libros o registros:

- 1.- Inventarios.

- 2.- De primera entrada o diario.
- 3.- Mayor o centralizador.
- 4.- De estados financieros.(Congreso de la República de Guatemala, 1972)

Artículo 374. Balance general y estado de pérdidas y ganancias.

El comerciante deberá establecer, tanto al iniciar sus operaciones como por lo menos una vez al año, la situación financiera de su empresa, a través del balance general y del estado de pérdidas y ganancias que deberán ser firmados por el comerciante y contador.

Artículo 377. Estados financieros.

El libro o registro de estados financieros contendrá:

- 1º. El balance general de apertura y los ordinarios y extraordinarios que por cualquier circunstancia se practiquen.
- 2º. Los estados de pérdidas y ganancias o los que hagan sus veces, correspondientes al balance general de que se trate.
- 3º. Cualquier otro estado que a juicio del comerciante sea necesario.

Artículo 379. Exhibición de la situación financiera.

El balance general deberá expresar con veracidad y en forma razonable, la situación financiera del comerciante y los resultados de sus operaciones hasta la fecha que se trate. (Congreso de la República de Guatemala, 1972)

## **2. Decreto 26-92 Ley de Impuesto Sobre la Renta**

Las personas jurídicas domiciliadas o no en Guatemala, independientemente de su nacionalidad o residencia, que obtengan renta en el país, cuando se verifique el hecho generador. Estas personas jurídicas deberán pagar un porcentaje de impuesto sobre la renta según el régimen al que estén inscritos ya que si se encuentra en régimen general deberán pagar el 5% de impuesto sobre los ingresos brutos

mensuales, y para las empresas inscritas en el régimen optativo pagarán el 31% sobre la renta imponible determinada. (Soto, 2010)

### **3. Decreto 73-2008 Ley de Impuesto de Solidaridad**

Artículo 1. Materia prima del impuesto.

En este artículo se establece un Impuesto de Solidaridad a cargo de las personas jurídicas que:

- a) Dispongan de patrimonio propio
- b) Realicen actividades mercantiles o agropecuarias.
- c) Obtengan un margen bruto superior al 4% de sus ingresos brutos.

Artículo 8. Tipo impositivo.

Este decreto establece que el impuesto es de tipo impositivo, equivalente al 1%.

### **4. Decreto 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado**

Esta ley establece un Impuesto al Valor Agregado generados por:

- La venta de bienes muebles.
- Prestación de servicios en el territorio nacional.
- Arrendamiento de bienes de inmuebles.
- Adjudicaciones de bienes muebles e inmuebles en pago.
- Los retiros de bienes muebles de una empresa.
- La destrucción, pérdida o cualquier hecho que implique faltante de inventario a excepción que sea por bienes perecederos.

Artículo 10. Tarifa única.

En este artículo se establece que los contribuyentes afectos a esta ley deben pagar un impuesto con una tarifa del 12% sobre la base imponible. Dicha tarifa, debe estar incluida en el precio de venta de los bienes.

## **5. Decreto 15-98 Ley de Impuesto Único Sobre Inmuebles**

Esta ley establece en el artículo 1, un impuesto único anual sobre el valor de los bienes inmuebles situados en el territorio guatemalteco.

### Artículo 8

Este artículo establece que están sujetos al impuesto “las personas propietarias o poseedores de bienes inmuebles y los usufructuarios de bienes del Estado” (Congreso de la República de Guatemala, 1998)

### Artículo 11. Tasas al valor.

Este artículo indica la forma para determinar el impuesto, siendo esta la siguiente:

- Hasta Q 2,000.00 se encuentran exentos.
- De Q 2,000.01 a Q. 20,000.00 pagan el 2% por millar.
- De Q. 20,000.01 a Q. 70,000.00 pagan el 6% por millar.
- De Q. 70,001 en adelante pagan el 9% por millar.

## **6. Decreto 29-89 Ley de Fomento y Desarrollo de las Actividades Exportadoras y de Maquilas**

Esta ley establece obligaciones a cumplir en el territorio aduanero nacional, debido a actividades de producción de mercancías para exportación o reexportación a cargo de personas jurídicas que operen en el país. Así mismo, regular la actividad exportadora y de maquila de las empresas que estén dentro de los regímenes de exportación de componente agregado nacional total.

### Artículo 7. Maquiladora Bajo el Régimen de Admisión Temporal.

Se entenderá por actividad de maquila bajo el régimen de admisión temporal aquella orientada a la producción y/o ensamble de bienes destinados a ser reexportados siempre que se garantice ante el fisco la permanencia de las mercancías admitidas temporalmente mediante fianza, garantía específica autorizada por la Superintendencia de Administración Tributaria, garantía bancaria o a través de

almacenes generales de depósitos autorizados para operar como almacenes fiscales y que constituyan fianza específica para este tipo de operaciones. (Congreso de la República de Guatemala, 1989)

Artículo 8. Exportadora Bajo el Régimen de Admisión Temporal.

Se entenderá por actividad exportadora bajo el Régimen de Admisión Temporal, aquella orientada a la producción de bienes que se destinen a la exportación o reexportación, siempre que se garantice ante el fisco la permanencia de las mercancías admitidas temporalmente, mediante fianza, garantía específica autorizada por la Superintendencia de Administración Tributaria, garantía bancaria, o a través de almacenes generales de depósito autorizados para operar como almacenes fiscales y que constituyan fianza específica por este tipo de operaciones.

Artículo 9. Exportadora Bajo el Régimen de Devolución de Derechos.

Se entenderá por actividad exportadora bajo el Régimen de Devolución de Derechos, aquella orientada a la producción y/o ensamble de bienes, que se destinen a la exportación o reexportación, siempre que se garantice ante el fisco mediante la constitución de depósitos en efectivo, la permanencia de las mercancías internadas temporalmente.

Artículo 10. Exportadora Bajo el Régimen de Reposición con Franquicia Arancelaria.

Se entenderá por actividad exportadora bajo el Régimen de Reposición con Franquicia Arancelaria aquella orientada a la producción de mercancías que han tenido como destino su venta a empresas exportadoras, quienes las integraron, incorporaron o agregaron a mercancías previamente exportadas.

Artículo 11. Exportadora Bajo el Régimen de Componente Agregado Nacional Total.

Se entenderá por actividad exportadora bajo el Régimen de Componente Agregado Nacional Total, aquella orientada a la producción o ensamble de bienes que se



destinen a la exportación y que utilicen en su totalidad mercancías nacionales y/o nacionalizadas.(Congreso de la República de Guatemala, 1989).

## **7. Decreto37-92 Ley de Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos**

Artículo 1. Del impuesto documentario.

Se establece un Impuesto de Timbres Fiscales y de Papal Sellado Especial para Protocolos.

Sobre los documentos que contienen los actos y contratos que se expresan en esta ley.(Congreso de la República de Guatemala, 1992)

Artículo 2. De los documentos afectos.

Están afectos los documentos que contengan los actos y contratos siguientes:

1. Los contratos civiles y mercantiles.
2. Los documentos otorgados en el extranjero que hayan de surtir efectos en el país, al tiempo de ser protocolizados, de presentarse ante cualquier autoridad o de ser citados en cualquier actuación notarial.
3. Los documentos públicos o privados cuya finalidad sea la comprobación del pago con bienes o sumas de dinero.
4. Los comprobantes de pago emitidos por las aseguradoras o afianzadoras, por concepto de primas pagadas o pagos de fianzas correspondientes a pólizas de toda clase de seguro o de fianza.
5. Los comprobantes por pagos de premios de loterías, rifas y sorteos practicados por entidades privadas y públicas.
6. Los recibos o comprobantes de pago por retiro de fondos de las empresas o negocios, para gastos personales de sus propietarios o por viáticos no comprobables.

7. Los documentos que acreditan comisiones que pague el Estado por recaudación de impuestos, compras de especies fiscales y cualquier otra comisión que establezca la ley.
8. Los recibos, nóminas u otro documento que respalde el pago de dividendos o utilidades, tanto en efectivo como en especie.

Artículo 4. La tarifa al valor.

La tarifa del impuesto es del tres por ciento (3%). El impuesto se determina aplicando la tarifa al valor de los actos y contratos afectos. (Congreso de la República de Guatemala, 1992)

#### **8. Decreto 1441 Código de Trabajo**

La empresa exportadora de caucho y látex debe cumplir con las regulaciones de patronos establecidas en este código, ya que utiliza servicios de varios trabajadores con los que define un contrato o mantiene una relación de trabajo.

#### **D. Manual de Control y Seguridad**

En un Sistema de Gestión (calidad, ambiental, salud y seguridad ocupacional, etc.) un Manual es el documento de más alto valor en relación a documentación, ya que en él se define de forma concisa y resumida cómo se cumplen los requisitos de una normativa específica. El Manual de Control y Seguridad de la empresa exportadora de caucho y látex, está basado en una normativa internacional denominada BASC y un Estándar de Seguridad adecuados según las actividades que realiza la empresa, que para el caso en particular es del Exportador.

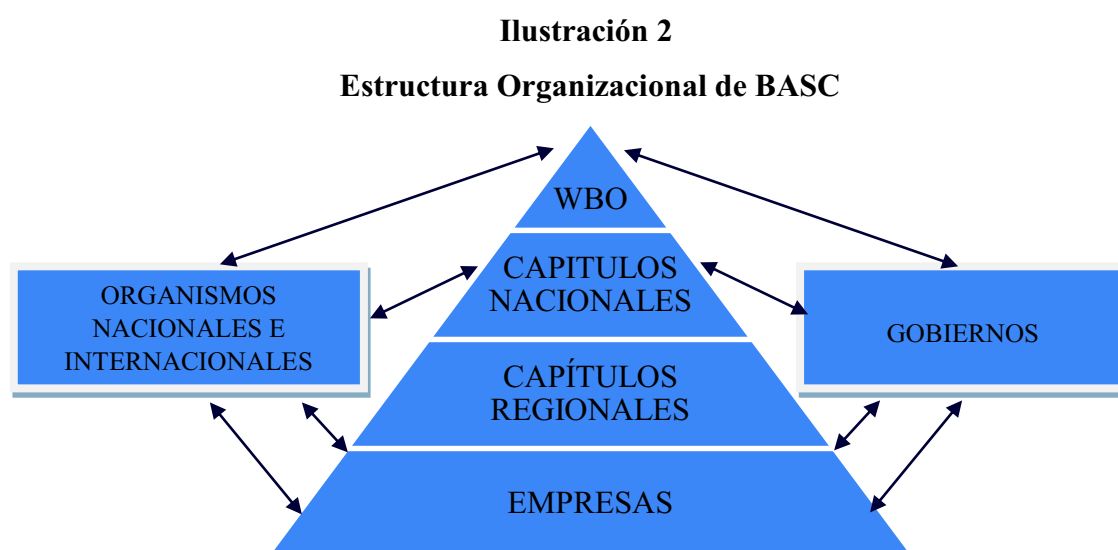
#### **E. ¿Qué es BASC?**

**B**ussines **A**lliance for **S**ecure **C**ommerce

La Organización Mundial BASC, es una entidad sin ánimo de lucro, cuya misión es facilitar y agilizar el comercio internacional mediante el establecimiento y administración

de estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la cadena logística, en asociación con gobiernos, autoridades y empresas a nivel mundial. (BASC, 2013).

En la Ilustración 2, se define la estructura organizacional de BASC y la forma de interacción de cada uno de sus integrantes.



Fuente: BASC, O. M. (2013). *Business Alliance for Secure Commerce*. Recuperado el 22 de Julio de 2013, de <http://www.wbasco.org/espanol/bascmundo.htm>

### 1. Objetivo de BASC

- Promover un Comercio Internacional Seguro
- Objetivos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC
- Agilización del comercio.
- Disminución de costos.
- Ampliación de mercado.
- Tratamiento preferente.
- Mejoramiento de la imagen de los países miembros. (BASC, 2013)

### Ilustración 3

#### Cadena Logística de la distribución física Internacional de mercancías



Fuente: BASC, O. M. (2013). *Business Alliance for Secure Commerce*. Recuperado el 22 de Julio de 2013, de <http://www.wbasco.org/espanol/bascmundo.htm>

En la Ilustración 3, se representa los procesos generales que existen e intervienen en una actividad de importación o exportación y los puntos de inspección que permiten verificar que no se estén realizando actividades ilícitas durante el movimiento del producto.

## 2. Entidades de Apoyo

### 2.1. Organismos Internacionales y Asociaciones

- Organización Mundial de Aduanas
- Organización de los Estados Americanos (OEA/CICAD)
- Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (ONUDD)
- Cámara de Comercio Internacional.
- Cámaras Americanas de Comercio
- Asociación Latinoamericana de Logística.
- Cross-Border Research Institute (Wellman, 2013)

## **2.2.Aduanas**

- Administración General de Aduanas México.
- Aduana del Ecuador.
- Aduana de República Dominicana.
- Aduana Nacional de Bolivia.
- Aduanas e I.IEE de España.
- Aduana y Protección Fronteriza de los Estados Unidos (CBP).
- Agencia de Aduana de Italia.
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia (DIAN).
- Dirección General de Aduanas de Argentina.
- Dirección General de Aduanas de Costa Rica.
- Dirección General de Aduanas de Panamá.
- Dirección General de Aduanas y Derechos Indirectos de Francia.
- Dirección General de Impuestos Internos de El Salvador.
- Dirección General de Servicios Aduaneros de Nicaragua.
- Dirección Nacional de Aduanas del Uruguay.
- Dirección Nacional de Aduanas de la República del Paraguay.
- Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria de la República Bolivariana de Venezuela (Wellman, 2013)

## **2.3.Otras instituciones**

- Policía Nacional de Colombia.
- Proexport Colombia.
- Administración Nacional de Puertos (ANP) del Uruguay.
- ALADI de Costa Rica.
- Asociación de Despachantes de Aduana del Uruguay.
- Cámara Americana de Comercio en República Dominicana.
- Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO).
- Consejo de Exportación & Inversiones de República Dominicana.
- Consejo Mexicano de Comercio Exterior.

- Dirección Nacional de Control en Droga de República Dominicana.
- Embajadas de EEUU en República Dominicana, Uruguay.
- Embajadas de España y Francia en Uruguay.
- Ministerio de Economía y Finanzas del Uruguay.
- Prefectura Nacional Naval (PNN) del Uruguay.
- Representación de la Aduana Francesa para América del Sur en Uruguay (Wellman, 2013).

**Ilustración 4**  
**Presencia de BASC en el mundo**



Fuente: Wellman, J. (26 de Junio de 2013). Entidades de apoyo. Guatemala, Guatemala

## F. Norma BASC Versión: 04-2012

Esta normativa establece directrices para ayudar a las organizaciones a que desarrollen una propuesta de Gestión en Control y Seguridad en el comercio internacional, protegiendo con ello a empresas, empleados y otras personas cuya seguridad pueda verse afectada por las actividades de la misma organización.

Las directrices de esta norma están basadas en principios generales de buena administración y están diseñadas para favorecer la integración de la Gestión en Control y Seguridad al sistema general de administración.

### 1. Objeto y Alcance

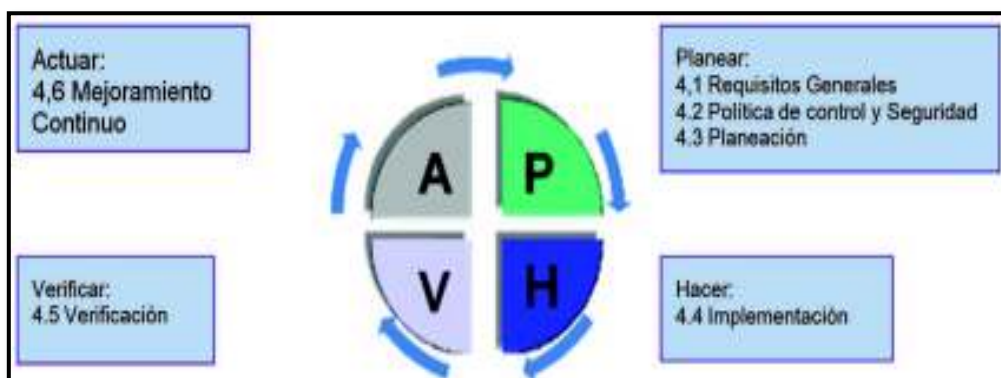
La Norma está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todos los tamaños, independientemente de la naturaleza de sus actividades, a fin de garantizar la seguridad en la cadena de suministro y las actividades relacionadas al comercio internacional. (BASC, Norma BASC, 2012)

### 2. Metodología de la Norma

Esta Norma Internacional se basa en la metodología conocida como Planear-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).

#### Ilustración 5

#### Metodología de la Norma BASC



Fuente: (BASC, Norma BASC, 2012)

### **3. Requisitos de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGSC) BASC**

#### **3.1.Generalidades**

Los requisitos de un SGCS deben ser incorporados a los procesos en función al alcance definido por la organización, dependiendo el giro del negocio, tamaño, riesgos y las condiciones del entorno en el cual opera. Así mismo, se debe considerar los aspectos siguientes:

- a) Enfoque de procesos aplicado a la seguridad de la organización.
- b) Documentar la secuencia e interacción de los procesos que realiza.
- c) Definir el alcance del SGCS.

Para los procesos contratados externamente se debe cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios de un SGCS.(BASC O. M., Norma BASC, 2012, pág. 6)

#### **3.2.Política de Control y Seguridad**

Debe existir una política orientada a la prevención de actividades ilícitas y ser adecuada al propósito, alcance del SGCS y riesgos de la organización, incluye el compromiso con el mejoramiento continuo del sistema.

#### **3.3.Planeación**

Se debe definir ¿qué se debe hacer?, ¿quién es el responsable?, ¿cuándo se debe hacer? y ¿cuál sería el resultado esperado?

- **Objetivos del SGCS:** los objetivos están basados en la política de control y seguridad, por lo tanto estos deben ser coherentes, dar evidencia del cumplimiento de dicha política de control, a través de indicadores de gestión.
- **Gestión del Riesgo:** debe existir un procedimiento documentado para establecer e implementar un proceso de gestión de riesgos, el cual permita:
  - a) Determinación del contexto.
  - b) Identificación.



- c) Análisis.
- d) Evaluación.
- e) Tratamiento.
- f) Monitoreo y
- g) Comunicación.

Se debe realizar un reevaluación de los riesgos, mínimo una vez al año o si se identifican nuevas amenazas o vulnerabilidades al SGCS.(BASC O. M., Norma BASC, 2012, pág. 7)

- Requisitos legales y de otra índole: debe existir un procedimiento documentado para identificar, actualizar, aplicar, y comunicar los requisitos siguientes:
  - a) Legales.
  - b) Reglamentarios.
  - c) Estatutarios, y
  - d) Otros requisitos al cual esté sometido y le sea aplicable al SGCS.
  
- Previsiones: las provisiones deben hacerse con el fin de cumplir con los objetivos, planes y controles operacionales para que se implemente, mantenga y mejore continuamente en SGCS en la organización.

### **3.4.Implementación y Operación**

- Estructura, responsabilidad y autoridad: se debe designar a un representante de la Alta Dirección con nivel de autoridad y responsabilidad para asegurar que el SGCS se implemente, mantenga y mejore continuamente.  
Así mismo, debe existir un jefe o responsable de la seguridad que gestione lo relacionado al personal que afecte la seguridad de:
  - a) La organización.
  - b) La cadena de suministro, y

c) Actividades relacionadas con el comercio internacional.(BASC O. M., Norma BASC, 2012, pág. 8)

- Entrenamiento, capacitación y toma de conciencia: el personal que labora en la organización debe ser competente, consciente de la responsabilidad por el control y seguridad en todos los niveles de ella, y de la influencia que tiene su acción o inacción sobre la eficacia del SGCS.
- Comunicación: en la organización
  - a) Debe existir una comunicación abierta y efectiva de información sobre el control y seguridad en el comercio internacional.
  - b) Debe lograrse la participación y compromiso de todo su personal.
  - c) Deben disponerse de sistemas que permitan una comunicación oportuna en todos sus niveles.
- Documentación del sistema: la documentación es una herramienta clave, ya que ésta permite implementar de manera efectiva un Sistema de Gestión dentro de la organización. La documentación del SGCS debe incluir:
  - a) Manual del SGCS.
  - b) Procedimientos documentados y registros requeridos por la Norma BASC y Estándares de Seguridad.
  - c) Documentos que la organización determine que son indispensables para asegurar la eficacia del SGCS.
- Control de documentos: debe existir un procedimiento documentado que incluyan listados maestros de documentos, con el fin de controlar los documentos del SGCS y garantizar:
  - a) Aprobación antes de su emisión.
  - b) Localización oportuna.
  - c) Revisión y actualización periódica.

- d) Legibilidad y disposición, considerando su custodia y confidencialidad.
  - e) Identificación y retiro de documentos obsoletos.
  - f) Control de documentos de origen externo.
  - g) Disposición de un sistema de protección y recuperación de la información sensible de la organización que incluya medios magnéticos y físicos. (BASC O. M., Norma BASC, 2012, pág. 8)
- Control operacional: se debe garantizar que las actividades dentro de la organización se realicen de manera segura.
  - Preparación y respuesta a eventos críticos: deben existir procedimientos documentados para
    - a) Identificar y responder oportunamente ante amenazas y vulnerabilidades.
    - b) Responder oportunamente ante situaciones críticas.
    - c) Realizar ejercicios prácticos y simulacros que prueben la eficacia de las medidas de protección, así como las medidas previstas para dar respuesta a eventos críticos.
    - d) Investigar todos aquellos elementos del sistema que tuvieron relación directa o indirecta, con la falla presentada.(BASC O. M., Norma BASC, 2012, pág. 9)

### **3.5.Verificación**

- Seguimiento y medición: debe existir en la organización un procedimiento documentado para el seguimiento y medición de las características clave que puedan tener impacto significativo en el control y seguridad.
- Auditoría: deben realizarse auditorías internas a los elementos del SGCS a fin de verificar

a) Los requisitos de la Norma y los Estándares de seguridad BASC.

b) Los requisitos del SGCS establecidos por la organización.

Para ello se debe tener un procedimiento documentado, y un programa de auditorías las cuales deben realizarse al menos una vez al año.

- Control de registros: la organización debe llevar los registros necesarios para demostrar conformidad con los requisitos del SGCS BASC y tener un procedimiento documentado, que incluya listado maestro de registros, para su identificación, mantenimiento, disposición, entrega, control y archivo de la información.(BASC O. M., Norma BASC, 2012, pág. 10)

### **3.6.Mejoramiento continuo del SGCS**

- Mejora continua: la organización debe revisar y mejorar continuamente la eficacia del SGCS a través de:
  - a) Cumplimiento de la política de control y seguridad.
  - b) Cumplimiento de objetivos de control y seguridad.

Así mismo, deben crearse y mantenerse objetivos relacionados con la mejora continua.

- Acción correctiva y preventiva: la organización debe tener procedimientos documentados para la implementación de acciones correctivas y preventivas, para controlar no conformidades reales o potenciales.
- Compromiso de la dirección: la Alta Dirección de la organización debe realizar a intervalos planificados, revisiones del SGCS BASC, considerando analizar los siguientes aspectos:
  - a) Desempeño del sistema.
  - b) Desempeño individual de los procesos.
  - c) Resultados de las auditorías.

- d) Resultados de las acciones preventivas, correctivas y de mejora.
- e) Cambios que puedan afectar el SGCS.
- f) Resultados de la gestión de riesgos.
- g) Revisiones anteriores.(BASC O. M., Norma BASC, 2012, pág. 11)

### **G. Estándares BASC**

Actualmente BASC cuenta con mas de 17 estándares aplicables: Operador Logístico, Operador Portuario - Agente de Estiba, Puerto Marítimo, Transportador Terrestre, Agente de Aduana, Transportador Aereo, Transportador Ferreo, Exportador, Importador, Transportador Marítimo, Agente de Carga, Almacén Fiscal, Servicios Temporales, Servicios Portuarios y Marítimos Complementarios, Vigilancia y Seguridad Privada, Zona Franca y Servicios Hoteleros. (Evergreen Line, 2012)

### **H. Estándar de Seguridad del Exportador**

Este estándar debe considerarse como criterios mínimos de seguridad y se presenta para que sea la base fundamental par que los expotadores establezcan procesos y procedimientos que mitiguen cualquier actividad ilícita. La determinación y objetivos de los elementos del crimen organizado interesados en utilizar la cadena de suministro internacional, hace que sea necesario que los exportadores certifiquen sus prácticas de seguridad. (BASC, Estándares de Seguridad, Exportador, 2012, pág. 1)

#### **1. Requisitos de asociados de negocio**

Entre los requisitos que establecidos en este estándar para clientes, proveedores y terceras partes vinculadas en la cadena de suministro deben tomarse en cuenta:

- Su selección.
- Verificación de la validéz de vigencia de certificado para asociados BASC.
- Procedimientos de seguridad que describan criterios de seguridad para asociados no BASC.

- Proceso y procedimientos para mantener la integridad de la carga desde el punto de origen.
- Procedimientos de seguridad durante el transporte y proceso de carga de contenedores y/o furgones.
- Verificación de la solidez financiera, existencia legal, capacidad de cumplimiento de requisitos contractuales y capacidad para identificar y solicitar deficiencias de seguridad.
- Desarrollar criterios de prevención contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

## **2. Seguridad del contenedor y de la carga**

Para esta parte del estándar se deben tener procedimientos para:

- Controlar y mantener la integridad del contenedor.
- Inspeccionar el contenedor y furgón.
- Inspeccionar remolques y plataformas.
- Inspeccionar camiones o tractores.
- Controlar y mantener la integridad de los sellos del contenedor y furgón.
- Controlar y mantener la seguridad durante el almacenaje del contenedor, cambio furgón y/o plataforma.

## **3. Control de acceso físico**

Para cubrir los requisitos de este grupo del estándar, debe existir en la organización controles de acceso para empleados, visitantes y proveedores. Así mismo proveerles identificación durante el tiempo que permanezcan en las instalaciones de la organización.

#### **4. Seguridad del personal propio, subcontratado y suministrado**

Para tener controles del personal que labora u ofrece servicios en la organización se deben establecer procedimientos y mantener información necesaria que permita evidenciar:

- Verificación preliminar antes de contratar al personal propio o subcontratado.
- Mantenimiento de información actualizada del personal contratado.
- Retiro de identificación y acceso a las instalaciones y sistemas del personal que sea desvinculado a la organización.

#### **5. Seguridad en los procesos**

En la organización deben existir procedimientos documentados y verificables para establecer medidas de seguridad para controlar la integridad de los procesos relacionados con:

- Producción.
- Empaque.
- Embalaje.
- Almacenaje.
- Transporte de carga, y
- En toda la cadena de suministro.

#### **6. Seguridad física**

Para cumplir con los requerimientos de este grupo del estándar debe existir controles en las áreas donde se produce, empaqa, embala y almacena carga incorporando lo siguiente criterios:

- Seguridad del perímetro
- Seguridad de puertas y casetas.
- Seguridad de estacionamientos y vehículos
- Seguridad de la estructura de los edificios.

- Control de cerraduras y llaves.
- Mantenimiento de buena iluminación.
- Control de sistemas de alarmas y videocámaras de vigilancia.

### **7. Seguridad en la tecnología informática**

En la organización deben existir controles para proteger la información de los equipos de cómputo, definir responsabilidades para mantener la confidencialidad de la información y mantener la protección de los sistemas (software).

### **8. Entrenamiento de seguridad y concienciación sobre amenazas**

En la organización deben existir programas de capacitación anual para que todo el personal sepa reconocer y reportar amenazas y vulnerabilidades a la cadena de suministro, manteniendo personal entrenado sobre la seguridad de dicha cadena.

## **I. Riesgos en el comercio internacional**

El reto de los exportadores en mantener sus contratos en el exterior, cumpliendo compromisos.

Un *seguro* permite mitigar las pérdidas económicas inmediatas, pero no le garantiza el involucramiento en actividades ilícitas como parte de la cadena. Por lo que debe considerarse la *Administración del riesgo*.

El riesgo se mide en términos de una combinación de consecuencias de un evento, el cual puede tener un impacto positivo o negativo.

El riesgo conlleva a la probabilidad de perder no la mercancía sino la imagen de confianza, de los clientes, contratos y los esfuerzos realizados para su consecución y a veces hasta la libertad. (Cubillas, pág. 2)

Uno de los aspectos más importantes a determinar en una transacción es el nivel de riesgo. Existen riesgos en las operaciones de comercio internacional, los cuales se pueden dividir de la siguiente forma:



## **1. Generados por el entorno**

### **1.1. Asociados a la naturaleza**

- Meteorológicos (huracanes, tornados, etc.) y climáticos
- Efecto invernadero, disminución de la capa de ozono, contaminación de las aguas y el aire.
- Sismos, tsunamis, etc.

### **1.2. Asociados al País, la Región y la ciudad de ubicación**

- Inversión local y extranjera
- Déficit fiscal, situación política, crecimiento de la economía.
- Terrorismo, narcotráfico, delincuencia, corrupción, etc.(BASC Perú, 2011, pág. 19)

### **1.3. Asociado al sector económico y a la industria**

- Campañas de desprestigio de la competencia
- Espionaje industrial
- Competencia desleal
- Transacciones ilegales
- Corrupción institucional y privada
- Operaciones ilícitas
- Daños por productos
- Accidentes y enfermedades profesionales
- Productos contaminados (BASC Perú, 2011, pág. 20)

## **2. Generados en el normal desarrollo de las actividades de la organización**

- Puro: origina pérdida (incendio, accidente, inundación, explosión, etc.)
- Especulativo: beneficio o pérdida (inversión en acciones, devaluación, revaluación, lanzamiento de un producto).
- Reputacional: fraude, insolvencia, conducta irregular, contaminación.

- Financiero: mercado, liquidez y crédito.
- Tecnológico: hardware, software, hacker, obsolescencia, etc.
- Laborales: huelgas, sabotajes, negociación, accidentes, etc.
- Físicos: corto circuito, incendios, inundación, explosión física, daño en equipos.
- Las personas
- El proceso: los procesos mal diseñados, no establecidos, no Identificados o mal documentados pueden ser un riesgo para la empresa incluso aunque se sigan a la perfección. (BASC Perú, 2011, pág. 21)

Así mismo, las fuentes de los riesgos en el comercio internacional pueden estar relacionados con:

- a) El cliente o proveedores.
- b) Proceso logístico.
- c) Del personal
- d) La seguridad física.
- e) Las actividades laborales.
- f) La infraestructura y activos.
- g) Medios informáticos
- h) La documentación
- i) El medio ambiente.
- j) Requisitos legales.
- k) El entorno.(BASC, Costa Rica, pág. 2)

Y entre los escenarios (subproceso y/o actividad) en los que las fuentes de riesgo pueden ocurrir están las siguientes:

- a) Recepción de carga
- b) Empaque

- c) Despacho de carga
- d) Transporte Interno
- e) Casetas o garitas de seguridad
- f) Oficinas Administrativas
- g) Parqueos
- h) Bodega de Materiales
- i) Transporte Terrestre
- j) Rondas o recorridos de vigilancia
- k) Acceso a las instalaciones
- l) Taller de Mantenimiento
- m) Etc. (BASC, Costa Rica, pág. 5)

### **3. Metodología de Gestión de riesgos**

#### **3.1. Macro-procesos: establecer los procesos y subprocesos de la organización:**

- Estratégicos.
- Operacionales.
- De soporte.

#### **3.2. Requerimientos del Sistema de Gestión: requerimientos para la gestión del riesgo:**

- Política de gestión de riesgos.
- Planeamiento.
- Recursos.

#### **3.3. Evaluación de riesgos**

Identificar, analiza y evalúa los riesgos en la empresa por procesos y sub-procesos.

### 3.4.Tratamiento de riesgos

Consolida los riesgos de la empresa priorizados por el nivel de riesgos para su tratamiento, diseñando y estableciendo controles adecuados.

### 3.5.Monitoreo y control

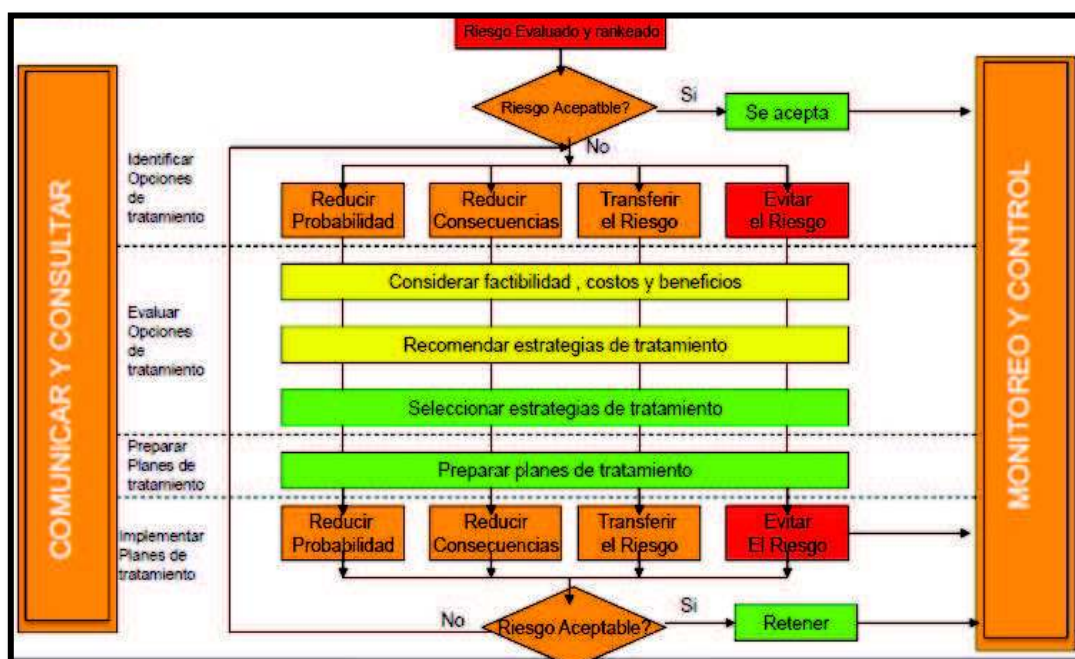
Monitorea y realiza actividades para proveer entendimiento de las fortalezas y debilidades de riesgos y controles asociados.

### 3.6.Comunicación y consulta

Utiliza la información de riesgos y controles para mejorar el rendimiento. (BASC Perú, 2011, pág. 61).

#### ILUSTRACIÓN 6

#### PROCESO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO



Fuente: BASC, P. (Agosto de 2011). Gestión de Riesgos. Recuperado el 15 de Julio de 2013, de

[http://www.mpf.n.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2128\\_gestion\\_de\\_riesgos\\_2011\\_ws\\_-\\_basc\\_\[modo\\_de\\_compatibilidad\].pdf](http://www.mpf.n.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2128_gestion_de_riesgos_2011_ws_-_basc_[modo_de_compatibilidad].pdf)

### **III. JUSTIFICACIÓN**

En Guatemala las empresas que se dedican a actividades comerciales a nivel internacional, en algunas ocasiones se ven afectadas por actividades ilícitas (narcotráfico, contrabando, lavado de activos, etc.) siendo estos factores perjudiciales para generar alianzas con otros países y afectando también el crecimiento para las empresas en el país.

Un Sistema de Gestión en Control y Seguridad es una herramienta competitiva hoy en día, ya que es aplicable a aquellas organizaciones relacionadas directamente con el comercio internacional, estos sistemas tienen la finalidad de garantizar la cadena de suministro y actividades relacionadas.

La elaboración de un Manual de Control y Seguridad permitirá definir las bases necesarias para implementar un Sistema de Gestión en Control y Seguridad, identificando los riesgos a los cuales la empresa se encuentra propensa, tanto por el entorno como por las mismas actividades desarrolladas en su interior, logrando también definir el riesgo, en qué momento puede suceder, en qué actividad y por qué. Así mismo, se pueden establecer controles para prevenir, minimizar o eliminar las fuentes de riesgos que garanticen de forma objetiva las acciones lícitas en la empresa. Por lo que este manual sería de beneficio, manteniendo un nivel de competitividad en el comercio internacional seguro, a futuro se ampliarían las oportunidades de negocios en otros mercados internacionales, se fomentaría un ambiente de trabajo seguro y ayudaría a mejorar el control y trazabilidad en la cadena logística para el cliente.

## **IV. OBJETIVOS**

### **1. General**

Elaborar un Manual de Control y Seguridad para una empresa exportadora de caucho y látex ubicada en el departamento de Suchitepéquez, con base en la Norma BASC Versión 04-2012 y el Estándar de Seguridad del Exportador Versión 04-2012.

### **2. Específicos**

- 2.1. Identificar los procesos involucrados para establecer controles según la Norma BASC V. 4-2012 y el Estándar de Seguridad del Exportador V. 4-2012.
- 2.2. Identificar los riesgos y las fuentes de riesgo generadas por el entorno y por el desarrollo de las actividades que afecten los procesos de la organización.
- 2.3. Detallar los controles requeridos para los riesgos generados por el entorno y generados por las actividades de la empresa, que han sido identificados.

## V. METODOLOGÍA

Para la elaboración del trabajo de se desarrollaron las siguientes fases:

### A. Definición del trabajo de graduación

Para su desarrollo se procedió a realizar las siguientes actividades:

- Elección del tema del trabajo de graduación, el cual fue con base en una necesidad que existe actualmente dentro de la empresa y con la que se pudo obtener un beneficio para las actividades en la misma.
- Definición del problema a resolver: a partir de la necesidad detectada dentro de la empresa, se identificó el problema que existe y los impactos que podían generarse o que estaban generando por la falta de la ejecución del proyecto elegido.
- Elaboración de objetivos: se definió un objetivo general que está basado según el nombre del trabajo elegido, así mismo, se definieron los objetivos específicos los cuales están orientados a la realización de actividades que permitieron lograr la elaboración de dicho trabajo.
- Definición de la justificación: en esta se detallaron las razones por las cuales se ha determinado que es necesario realizar el trabajo, teniendo en cuenta la importancia y aplicación de los resultados obtenidos, los beneficios y el personal beneficiado.
- Realización de antecedentes: estos se construyeron en base a información teórica relacionada con el tema del trabajo.

### B. Definición de procesos

Para limitar qué procesos estarían involucrados para realizar la evaluación de riesgos, se realizaron las siguientes actividades:

- Revisión de los requisitos establecidos en la Norma BASC Versión 04-2012.
- Revisión de los requisitos establecidos en el Estándar de Seguridad del Exportador Versión 04-2012.

- Elaboración de un listado de verificación (Anexo 1) con los requisitos de la Norma BASC y el Estándar de Seguridad del Exportador, el cual indica:
  - Punto de norma o estándar.
  - Requisito.
  - Proceso responsable.
- Definición de los procesos involucrados en el Manual de Control y Seguridad, según los resultados obtenidos en el listado de verificación.

### **C. Evaluación de riesgos**

Con base a los resultados obtenidos de la revisión de los requisitos, se realizaron las actividades siguientes:

- Se elaboró una evaluación para identificar los riesgos y sus fuentes, generados por el entorno y por el desarrollo de las actividades que afecten los procesos de la organización.
- Se visitaron las diferentes áreas de trabajo para determinar los riesgos y sus fuentes, haciendo uso de métodos de observación y entrevista a los empleados del lugar.
- Se ponderaron y clasificaron los riesgos por nivel, según el tipo y fuente que los genera.

### **D. Diseño del Manual de Control y Seguridad**

Para elaborar el Manual de Control y Seguridad se realizaron las siguientes actividades:

- Se definieron los controles de seguridad requeridos según los requisitos de la Norma BASC Versión 04-2012.
- Se definieron los controles de seguridad requeridos según los requisitos del Estándar del Exportador Versión 04-2012.
- Se definieron los controles de seguridad requeridos según los resultados obtenidos en la evaluación de riesgos.



## VI. RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la elaboración del manual son los siguientes:

### A. Definición de procesos

Para limitar los procesos involucrados para el planteamiento de la evaluación de riesgos, se realizaron las siguientes actividades:

- Se hizo uso de la Norma BASC Versión 04-2012 y el Estándar de Seguridad del Exportador Versión 04-2012, identificando los DEBE o DEBERÍA como requisitos que son necesarios cumplir para crear un manual, que describan la forma de mitigar los riesgos asociados a pérdidas, robos, contrabando, terrorismo, lavado de activos, etc. Posterior a esta revisión se crearon dos listados que describen dichos requisitos, colocando:
  - Punto de norma o estándar.
  - El DEBE o DEBERÍA indicado en la norma o estándar (requisito)
  - Proceso responsable.
- Al finalizar ambos listados de requisitos (el de la normativa y el del estándar de seguridad del exportador) se identificó que los procesos involucrados en el Manual de Control y Seguridad para crear y definir los controles necesarios para mitigar el riesgo de actividades ilícitas son:
  - Gerencia de operaciones.
  - Gerencia técnica.
  - Gerencia administrativa.
  - Compras.
  - Logística.
  - Planta de sólidos.
  - Planta de látex.
  - Báscula.
  - Recursos Humanos.
  - Control de calidad.

- Mantenimiento.
- Informática.
- Seguridad.
- Bodega.

## **B. Evaluación de riesgos**

Con base en los resultados obtenidos de la fase anterior se realizaron las siguientes actividades:

- Se elaboró una evaluación de riesgos cuyo código es HULE-F-GT-366 (Anexo 4) en la cual los criterios que se utilizaron están enfocados a cubrir seis puntos clave para un análisis de riesgos:
  - Definición de contexto: que se ve afectado por la naturaleza de las actividades realizadas dentro de la empresa.
  - Identificación de riesgos: considerando amenazas, vulnerabilidades, procesos y actividades de los procesos involucrados.
  - Análisis de riesgos: el cual incluye la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados como amenazas y la consecuencia o impacto que generan la ocurrencia de dichas amenazas, ambos criterios (probabilidad y consecuencia) se analizaron de forma cuantitativa asignando una puntuación 1 a 5 y cualitativa describiendo un nivel de ocurrencia y afectación según la escala respectiva.
  - Evaluación del riesgo: posterior al análisis se realizó una operación matemática para obtener un valor numérico del riesgo, el cual consistió en multiplicar las escalas cuantitativas de la probabilidad y la consecuencia. De esta multiplicación se obtuvieron valores para clasificar los riesgos desde un nivel Extremo hasta un nivel Aceptable.
  - Tratamiento de riesgo: para este criterio se utilizó la forma de cómo mitigar los riesgos en base a las amenazas y vulnerabilidades identificadas inicialmente, y la forma de monitorear las mitigaciones planteadas para hacer efectivos los controles propuestos.

- Al finalizar la realización de la evaluación de riesgos y obtener la ponderación de los mismos, se obtuvieron los siguientes resultados:
  - a. Los procesos de logística, báscula y técnico/aseguramiento de la calidad se encuentran en un nivel de riesgo mínimo o aceptable para los cuales es necesario implementar actividades de mejora continua.
  - b. Los procesos de logística, producciones (látex y sólidos), abastecimientos (materia prima e insumos), báscula (al ingreso de los equipos a la empresa), informática, mantenimiento, comité de calidad, asociados del negocio (proceso externo a la empresa) se encuentran en un nivel moderado, para los cuales es necesario mejorar sus controles.
  - c. Los procesos de producción de látex y sólidos (al momento de realizar inspección y carga del producto), recursos humanos y seguridad. se encuentran en un nivel de riesgo alto, para los cuales es necesaria una corrección en el desarrollo de sus actividades.

### **C. Diseño del Manual de Control y Seguridad**

El Manual de Control y Seguridad (Anexo 2) se elaboró con base en los requisitos definidos en la Norma BASC, el Estándar de Seguridad del Exportador Versión 04-2012 y los controles requeridos según la evaluación de riesgos HULE-F-GT-366. El Manual contiene cinco secciones las cuales son:

- HULE-MCS-01 -Generalidades: en esta se incluyen los principales valores que definen las acciones del personal que labora en la empresa exportadora de caucho y látex y que son difundidos en todas las áreas; la visión y misión que definen las directrices bajo las cuales se desarrolla la empresa; la política de control y seguridad en la cual se describen las acciones que realiza la empresa y cómo cumple con los requisitos de la normativa para un Sistema de Gestión en Control y Seguridad; objetivos estratégicos que permitirán el logro de las metas que se ha planteado la organización referente al control y la seguridad en la comercialización de los productos; y el alcance que tendrá el Sistema cuando éste se implemente.

- HULE-MCS-02 - Índice: en la que se enlistan las secciones que conforman el manual, con su respectiva revisión vigente como lo exige todo sistema de gestión para controlar los documentos.
- HULE-MCS-03 - Definiciones: se incluyó esta sección del Manual, para mejor comprensión y estandarización de las mismas de palabras utilizadas.
- HULE-MCS-04 - Requisitos de la Norma BASC V. 04-2012 desarrollando los siguientes puntos:
  - La interacción de los catorce procesos que forman parte del SGCS.
  - La Política de Control y Seguridad que describe el propósito de la organización y cómo será implementada y difundida con todo el personal de la empresa.
  - Los objetivos creados, derivados de la Política de Control y Seguridad, los cuales son una orientación para la empresa y poder definir las acciones necesarias a ejecutar para su logro.
  - Procedimiento HULE-P-GT-102 Gestión del riesgo (Anexo 3) en el cual se define el contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos bajo los cuales se encuentra propensa la empresa por el desarrollo de sus actividades, tanto internas como externas.
  - Requisitos legales, que afectan a la empresa según la naturaleza de sus actividades los cuales son la Constitución Política de la República de Guatemala 1985 ref.1993, CAUCA IV, RECAUCA IV y la Norma BASC versión 04-2012.
  - La forma de cómo se asegura que existan los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente el SGCS a través del HULE-F-GT-353 Asignación de Recursos (Anexo 4).
  - Cómo se encuentra definida la estructura de la organización para implementar, mantener y mejorar el SGCS de la empresa a través del HULE-F-GO-234 Estructura y Responsabilidad (Anexo 4).
  - La forma de administrar el recurso humano para su entrenamiento, capacitación y toma de conciencia, principalmente para aquellos puestos que son críticos y que intervienen en la seguridad de la carga durante el período de tiempo que

- ésta permanece en las instalaciones de la empresa, a través del procedimiento HULE-P-RH-052 Capacitación (Anexo 3).
- La condiciones de comunicación, para lograr que sea abierta y efectiva, promover la participación y compromiso de los involucrados en las actividades de comercialización en la empresa, dicha comunicación es registrada y monitoreada en los formatos HULE-F-GT-330 Comunicación del Sistema de Control y Seguridad y HULE-F-GL-144 Monitoreo de la efectividad de la comunicación, (Anexo 4).
  - La forma en que se controlan los documentos del SGCS en la empresa, incluyendo: Manual de Control y Seguridad, Procedimientos, Instructivos, formatos, registros, documentos de origen externos y documentos legales. Estos controles se describen en el HULE-P-GL-037 Control de documentos y HULE-P-GL-050 Control de formatos y registros. (Anexo 3).
  - Cómo se verifica todo lo planificado a través de la realización de auditorías internas de Control y Seguridad, que se describe en el procedimiento HULE-P-GL-039 Auditorías internas (Anexo 3).
  - Las herramientas utilizadas para mejorar continuamente el sistema, que se describen en los procedimientos HULE-P-GL-036 Acciones preventivas y HULE-P-GL-038 Acciones Correctivas (Anexo 3).
- HULE-MCS-04 - Requisitos del Estándar de Seguridad del Exportador V. 04-2012 desarrollando los siguientes puntos:
- Los criterios de selección para los asociados del negocio (clientes y proveedores), definidas en el formato HULE-F-GO-180 (Anexo 4)
  - La forma de asegurar la carga desde el punto de origen, estableciendo acuerdos de seguridad con el proveedor de servicio de transporte.
  - Los criterios para mantener la seguridad del contenedor descritos en los procedimientos HULE-P-PL-075 y HULE-P-PS-095 (Anexo 3), dejando evidencia en los formatos HULE-F-PL-349 y HULE-F-PS-070 (Anexo 4), así como mantener la seguridad de la carga, descritos en los procedimientos

HULE-P-PS-029, HULE-P-PL097, HULE-P-PL-098 y HULE-P-PL-099, tanto para látex centrifugado como para caucho técnicamente especificado.

- Los controles de acceso para visitantes (clientes, proveedores, vendedores y contratistas) definidos en el HULE-I-GT-014.
- El sistema de identificación para los empleados que laboran en la empresa, el cual es a través de uniformes según el área donde opere y carné de identificación laboral HULE-F-RH-367 (Anexo 4).
- Los controles para mantener la seguridad del personal que labora en la empresa, desde el inicio hasta el finalizar sus labores, manteniendo archivos con información personal como fotografía, huellas dactilares que se registran en el formato HULE-F-RH-352 (Anexo 4), además antecedentes penales y policíacos, los cuales son actualizados periódicamente para mejor control.
- La forma de cómo se mantiene la seguridad en los procesos de producción, empaque, embalaje, almacenaje y transporte de carga definidos en el instructivo HULE-I-PS-007 y los procedimientos HULE-P-PL-010, HULE-P-PL-097, HULE-P-PL-098, HULE-P-PL-099 (Anexo 3). Controles de recepción de materia prima y despacho de producto terminado, dejando constancia en los formatos HULE-F-GO-052, HULE-GO-053 y HULE-F-GL-131 (Anexo 3).
- Los controles físicos requeridos como puertas, estacionamientos, estructura de los edificios, cerraduras y llaves, iluminación y sistemas de alarma para minimizar y/o prevenir el riesgo de que ocurran actividades ilícitas dentro de la organización.
- La seguridad de la información a través de la asignación de usuarios y contraseñas individuales, realización de back ups periódicos para mantener una copia que respalde la información sensible de la organización.
- La información que se hace conocer al personal que promover la concienciación sobre amenazas y su reporte oportuno.

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La creación del listado de verificación presentada en el anexo 1, realizada con base en los DEBE y DEBERÍA de la Norma BASC y Estándar de Seguridad del Exportador versión 04-2012, permitieron asociar las actividades que tienen asignadas actualmente los procesos en la empresa y definir responsables para su cumplimiento. De estos requisitos algunos son complemento para uno de los Sistemas de Gestión que maneja la empresa y otros son nuevos, por lo que esta asignación de responsabilidades es importante para que se implemente, mantenga y mejore continuamente un Sistema de Gestión de Control y Seguridad. Sin embargo de los procesos que se encuentran funcionando en la empresa, se determinó que era necesario crear uno nuevo que permita gestionar el manejo y administración de todo lo relacionado a la seguridad en la empresa, el proceso en sí se denominó Seguridad.

La Evaluación de Riesgos de Control y Seguridad HULE-F-GT-366 (Anexo 4) que se realizó para determinar los riesgos que afectan a la empresa actualmente según el desarrollo de sus actividades, se presenta únicamente el formato, ya que el registro con los criterios de identificación, análisis, evaluación, monitoreo, tratamiento y comunicación es información que es fundamental para mantener la seguridad dentro de la empresa. Así mismo, cabe mencionar que esta evaluación permitió incluir en la elaboración del Manual de Control y Seguridad (Anexo 2), la forma en cómo serán controlados los riesgos que permitan cumplir con un Sistema de Gestión en Control y Seguridad adecuado bajo los requisitos de la Norma y Estándar de Seguridad del Exportador Versión 04-2012. Además, se evidenció que la consecuencia de que ocurra un riesgo puede afectar económicamente a la organización por detener procesos o pérdida de información, y desprestigiar su imagen ante el cliente perdiendo mercado y futuros clientes potenciales.

El Manual de Control y Seguridad (Anexo 2) se dividió en cinco secciones que describen cómo se cumplen con los requisitos de la Norma y Estándar de Seguridad del Exportador

Versión 04-2012, esta división fue necesaria para una mejor comprensión del lector y especificar de manera adecuada dichos requisitos.

En el Anexo 3 se encuentran los procedimientos requeridos por la norma y el estándar, sin embargo únicamente los siguientes cuentan con el contenido, ya que por su naturaleza son procedimientos genéricos y aplicables a una organización que desea implementar un Sistema de Gestión, HULE-P-GL-036 Acciones Preventivas, HULE-P-GL-037 Control de Documentos, HULE-P-GL-038 Acciones Correctivas, HULE-P-GL-039 Auditorías internas y HULE-P-GL-050 Control de formatos y registros, los demás procedimientos descritos en el Listado maestro de procedimientos HULE-F-GL-118, no se coloca su contenido ya que son controles que maneja internamente la empresa para garantizar la seguridad de sus operaciones, por lo tanto sólo se hace referencia al objetivo, alcance, responsabilidad y registros relacionados. Los formatos referidos se encuentran en el Anexo 4, los cuales permitirán dejar evidencia de las acciones y controles ejecutados en la empresa para cumplir con los requisitos tanto de la normativa como del estándar.

Así mismo, es importante mencionar que este manual fue documentado, implementado y comunicado en la empresa, en conjunto con los controles propuestos, sin embargo su estructura original ha sido modificada, ya que se ha unificado e integrado para crear un Manual Integrado conformado por requisitos de las normativas de los siguientes sistemas de gestión con los que trabaja actualmente la empresa: Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión Social y Ambiental.

Los controles definidos en este manual fueron objeto de revisión documental por parte de un auditor internacional, representante del Capítulo BASC de Guatemala para la fase I de la auditoría de tercera parte que solicitó la empresa para obtener la Certificación BASC. Actualmente el Manual Integrado que contiene los controles propuestos de este manual está codificado en el Sistema de Gestión Integrado de la empresa y es revisado periódicamente para su continua mejora, donde los jefes de los siguientes procesos cuentan con una copia controlada para consultas ya sea por actividades rutinarias o preparación de auditorías:



Gerencia de Operaciones, Gerencia Administrativa, Gerencia Técnica, Jefes de producción (caucho técnicamente especificado y látex concentrado), recursos humanos, abastecimientos, informática y mantenimiento.

## VIII. CONCLUSIONES

- La elaboración del Manual de Control y Seguridad permitió crear controles para minimizar el riesgo de actividades ilícitas dentro de la organización, reconociendo entre sus amenazas las siguientes: pérdida, robo, contrabando, tráfico de drogas, terrorismo, lavado de activos y otras actividades ilícitas.
- Los procesos que se identificaron para la elaboración del Manual de Control y Seguridad, cumpliendo con los requisitos de la Norma BASC y el Estándar de Seguridad del Exportador Versión 04-2012 son: logística, producción de látex y sólidos, abastecimientos, báscula, recursos humanos, informática, mantenimiento, seguridad, gerencia técnica, gerencia de operaciones, gerencia administrativa.
- Entre los riesgos más significativos identificados en la Evaluación de Riesgos de Control y Seguridad son: pérdida o robo de información sensible de la empresa, alteración de la integridad del transporte, robo de insumos, materia prima o producto final, introducción de elementos ajenos a la carga en el transporte; los cuales se obtuvieron como producto de amenazas que pueden afectar el desarrollo de la actividades de la empresa, dichas amenazas pueden ser la falta de controles físicos de seguridad o revisión del desempeño del sistema.
- Entre los controles para cumplir con los requisitos de la Norma BASC y el Estándar de Seguridad del Exportador Versión 04-2012 se encuentran procedimientos, formatos, registros, actividades de monitoreo y control (verificaciones periódicas, sorpresivas y auditorías internas) las cuales permiten dejar evidencia que las actividades ejecutadas están enfocadas a mitigar los riesgos de actividades ilícitas.
- Los controles creados están orientados a proteger las acciones legales con asociados del negocio (clientes y proveedores), asegurar la integridad de los equipos utilizados para la carga del producto terminado, controles de accesos físicos a las instalaciones tanto para visitantes como para empleados, seguridad en los procesos tanto de recepción de materia prima, como manufactura y despacho de producto terminado, mantenimiento de la infraestructura de las instalaciones de la empresa y protección de información sensible de la misma.

## **IX. RECOMENDACIONES**

- Antes de iniciar la implementación de un Sistema de Gestión de Control y Seguridad, la alta gerencia forme parte activa para garantizar no solo la implementación a través de una planificación y a asignación de recursos, sino que también se promueva la mejora continua en el desarrollo de las actividades de los procesos que integren dicho sistema.
- Para administrar de manera eficiente un Sistema de Control y Seguridad asignar un Jefe de Seguridad con responsabilidades concretas, para que se encargue de gestionar, transmitir, mantener y mejorar el sistema
- Utilizar este trabajo como guía al momento de la implementación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad en la empresa, ya que contiene los controles básicos requeridos por la Norma BASC, Estándar de Seguridad del Exportador y evaluación de riesgos interna según la naturaleza de las actividades de la misma.
- Ampliar e integrar los procedimientos, instructivos y formatos incluidos en este Manual de Control y Seguridad, para mejorar los controles requeridos y hacer más eficiente un Sistema de Gestión de esta naturaleza.
- Debido a la naturaleza de la normativa y el estándar de seguridad utilizado para la elaboración del Manual de Control y Seguridad, se recomienda mantenerse actualizado sobre los cambios que puedan existir en su momento para abarcar y cumplir los nuevos requisitos.

## X. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. BASC Perú. (Agosto de 2011). Gestión de Riesgos. Recuperado el 15 de Julio de 2013, de [http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2128\\_gestion\\_de\\_riesgos\\_2011\\_ws\\_-\\_basc\\_\[modo\\_de\\_compatibilidad\].pdf](http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2128_gestion_de_riesgos_2011_ws_-_basc_[modo_de_compatibilidad].pdf)
2. BASC, Costa Rica. (s.f.). *Proceso de Gestión del Riesgo*. Recuperado el 15 de Julio de 2013, de <http://basc-costarica.com/site/wp-content/uploads/2013/04/gestion-riesgos.pdf>
3. BASC, O. M. (2013). *Business Alliance for Secure Commerce*. Recuperado el 22 de Julio de 2013, de <http://www.wbasco.org/espanol/bascmundo.htm>
4. BASC, O. M. (16 de Julio de 2012). Estándares de Seguridad, Exportador.
5. BASC, O. M. (16 de Julio de 2012). Norma BASC.
6. Congreso de la República de Guatemala. (5 de Mayo de 1961). Decreto 1441. *Código de trabajo* . Guatemala, Guatemala.
7. Congreso de la República de Guatemala. (1 de Enero de 1972). Decreto 2-70. *Código de Comercio* . Guatemala.
8. Congreso de la República de Guatemala. (23 de Mayo de 1989). Ley de fomento y desarrollo de la actividad exportadora y de maquila. *Decreto 29-89* . Gutemala, Guatemala.
9. Congreso de la República de Guatemala. (7 de Mayo de 1992). Ley de impuesto al valor agregado. *Decreto 27-92* . Guatemala, Guatemala.
10. Congreso de la República de Guatemala. (21 de Noviembre de 2008). Ley de impuesto de solidaridad. *Decreto 73-2008* . Guatemala, Guatemala.
11. Congreso de la República de Guatemala. (26 de Febrero de 1998). Ley de impuesto único sobre inmuebles. *Decreto 15-98* . Guatemala, Guatemala.
12. Congreso de la República de Guatemala. (21 de Mayo de 1992). Ley de impuestos de timbres fiscales y de papel sellado especial para protocolos. *Decreto 37-92* . Guatemala, Guatemala.
13. Cubillas, E. (s.f.). La seguridad en la cadena logística de las exportaciones. Perú.
14. *Evergreen Line*. (Febrero de 2012). Recuperado el 24 de Julio de 2013, de Global Shipping Agencies: <http://www.gsacol.com:8086/documents/12002/0c111923-3f7c-4a47-90f7-c880843d5d9b>

15. González, O. (2007). *Auditoría interna de una empresa productora de hule látex*. Guatemala.
16. Gremial de huleros de Guatemala. (2000). *En Manual Práctico 2000 del Cultivo del Hule*. Guatemala.
17. Gremial de huleros. (2007). *El Hule Natural en Guatemala Situación Actual*.
18. Grupo Agroindustrial Occidente. (s.f.). *Situación del caucho en Guatemala*. Recuperado el 5 de Agosto de 2013, de Situación del caucho en Guatemala: <http://garboclientes.info/grupoagroindustrial/index.php/es/informacion-de-mercados/industria-mundial-y-guatemalteca/situacion-del-caucho-en-guatemala>
19. Jefe de producción de látex, (5 de Agosto de 2013). *Proceso de producción de látex centrifugado*. (M. Xicará, Entrevistador)
20. Jefe de producción de sólidos, (5 de Agosto de 2013). *Proceso de producción de caucho técnicamente especificado*. (M. Xicará, Entrevistador)
21. Pérez, G. (2005). *Experiencias en la producción y comercialización del Hule (Hevea Brasiliensis), en la comunidad del Eden, Ixcán, Quiché*. Guatemala.
22. Ramos, N. (2009). *Organización y sistematización contable en una industria productora de hule*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
23. Soto, A. (2010). *Auditoría externa al rubro de propiedad, planta y equipo en una empresa procesadora de caucho natural*. Guatemala.
24. Wellman, J. (26 de Junio de 2013). *Entidades de apoyo*. Guatemala, Guatemala.
25. Xicará, M. (2012). *Implementación de un Sistema Integrado de Gestión ambiental, social, salud y seguridad ocupacional en base a la norma Rainforest Alliance en una finca de hule ubicada en el departamento de Suchitepéquez*. Guatemala.

# ANEXOS

# **ANEXO I**

## **LISTADO DE VERIFICACIÓN**





<b>1.5 Otros Criterios Internos para la Selección</b>												
Luego de haber efectuado una evaluación de riesgos, debería verificar en sus Asociados de Negocio solidez financiera, existencia legal, capacidad de cumplimiento de requisitos contractuales y capacidad para identificar y solucionar deficiencias de seguridad.												
										✓		
<b>1.6. Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo</b>												
Debe aplicar en su proceso de selección y de evaluación de Asociados de Negocios, criterios de prevención contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.												
a) Antecedentes legales, penales financieros.												
b) Monitoreo de sus operaciones (otros clientes, cumplimiento de contratos y antigüedad en el mercado).												
c) Reporte oportuno a las autoridades competentes cuando indique operaciones sospechosas.												
<p><b>NOTA:</b> Para el reporte de la operación sospechosa no se requiere tener certeza de que se trata de una actividad delictiva, ni identificar el tipo penal, o que los recursos involucrados provienen de tales activades. Este reporte debe hacerse ante las autoridades competentes de cada país.</p>												
										✓		
<b>2. Seguridad del contenedor y de la carga</b>												
<b>2.1 Integridad del Contenedor</b>												
2.1.1 Debe tener procedimientos documentados y verificables para mantener la integridad de los contenedores, furgones, camiones, remolques y la carga, sellarlos correctamente y protegerlos contra la introducción de materiales y personas no autorizados.												
										✓		
2.1.2 Conforme su evaluación de riesgos Debe aplicar procedimientos para su verificación sorpresiva de los contenedores, furgones o camiones, a fin de evitar personas escondidas , contrabando u otras actividades ilícitas.												
										✓		
<b>2.2 Inspección del Contenedor y Furgón</b>												
2.2.1 Debe establecer un procedimiento documentado y verificable para verificar la integridad física de la estructura del contenedor antes del llenado, esto incluye la confiabilidad de los mecanismos de cerradura de las puertas.												
										✓		
2.2.2 Debe cumplir un procedimiento de inspección para todos los contenedores que vayan a ser cargados, se recomienda la inspección de los siete (07) puntos:												
a) Pared delantera, b) Lado Izquierdo, c) Lado derecho, d) Piso, e) Techo interior/exterior, f) Puertas Interiores/exteriores, g) Exterior/sección inferior												
										✓		

<b>2.3 Inspección del Remolque y Plataforma (Araña Remolque= Pipa/Furgon)</b> Debe establecer un procedimiento documentado y verificable para verificar la integridad física de la estructura del remolque antes de subir el contenedor. se recomienda la inspección de diez (10) puntos (7+3) para todos los remolques: a) Área de la quinta rueda, inspeccionar el compartimiento natural y placa del patín b) Pata mecánica c) Parte inferior																
<b>2.4 Inspección del Camión o Tractor =Cabezal</b> Debe cumplir un procedimiento de inspección física del camión. Se recomienda la inspección de siete (07) puntos, antes que el camión abandone el punto de llenado con el contenedor/remolque cargado: a) Parachoques. b) Área del motor. c) Llantas. d) Tanque de combustible. e) Cabina. f) Litera. y g) Tanque de aire.																
<b>2.5 Sellos del Contenedor y Furgón</b>																
2.5.1 Debe instalar un sello de alta seguridad a todos los contenedores y furgones cargados con destino a la exportación. El sello debe cumplir o exceder la norma ISO 17712								✓	✓							
2.5.2 Debe establecer procedimientos documentados y verificables que especifiquen cómo se controlarán, almacenan y se colocan los sellos de seguridad. (Sello Marchamo)							✓									
2.5.3 Debe tener procedimientos para reconocer y reportar a la autoridad competente, cuando los sellos, el contenedor o el furgon han sido comprometidos.														✓		
2.5.4 Debe designar a los empleados que tendrán a cargo el control, almacenamiento y colocación de los sellos.							✓	✓	✓							
<b>2.6 Almacenaje del Contenedor, Camión, Furgón y Plataforma.</b>																
2.6.1 Debe mantenerlos en un área segura y controlada.														✓		
2.6.2 Debe establecer procedimientos documentados y verificables para controlar las áreas en las que se los almacena.														✓		
<b>3. Control de acceso físico</b>																



4.1.2	Debe mantener una lista actualizada de empleados propios y subcontratados que incluya datos personales de mayor relevancia de acuerdo a lo que permita la ley.										✓								
<b>4.2 Mantenimiento del Personal</b>																			
4.2.1	Debe actualizar los datos basicos de los empleados como minimo una vez al año y verificarlos periodicamente conforme a la criticidad del cargo.										✓								
4.2.2	Debe mantener registros actualizados de afiliación a instituciones de seguridad social y demás registros legales de orden laboral										✓								
4.2.3	Deberia conforme las regulaciones locales realizar pruebas al personal de área criticas para detectar consumo de alcohol, drogas y otras adicciones, antes de la contratacion, cuando alla sospecha injustificable y aleatoriamente.										✓								
4.2.4	Debe contar con un programa de concienciación sobre adicciones al alcohol, drogas y otras adicciones que incluyan avisos visibles y material de lectura.										✓								
4.2.5	Debe realizar una visita al domicilio del personal que ocupa u ocupara posición										✓								
4.2.6	Debe disponer de un archivo fotografico actualizado del personal e incluir un registro de huellas dactilares y firma.										✓								
4.2.7	Debe actualizar los datos basicos de los trabajados, minimo una vez al año.										✓								
4.2.8	Debe controlar el suministro y uso de uniforme de trabajo.										✓								
<b>4.3 Procedimientos de Terminación de Empleo</b>																			
4.3.1	Debe establecer procedimientos documentados y verificales para retirar la identificación y eliminar el permiso de acceso a las instalaciones y sistemas para los empleados que han sido desvinculados.										✓								
4.3.2	Debe controlar la devolución de uniformes del trabajado.										✓								
<b>5. Seguridad en los procesos</b>																			
Debe contar con procedimientos documentados y verificables que establezcan las medidas de seguridad para controlar la integridad de los procesos relacionados a la produccion, empaque, embalaje, almacenaje y transporte de la carga, en toda la cadena de suministro.																			
											✓								
<b>5.1 Procedimientos para la documentación e información</b>																			
Debe establecerse procedimientos para garantizar que toda la información y documentación utilizada en la producción, empaque, embalaje, almacenaje y transporte de la carga sea legible, completa, exacta y protegida contra las modificaciones, perdida o introducción de información errónea.																			
												✓							
												✓							
												✓							
												✓							







8.1.1	Debe contar con un programa de capacitación anual a fin de que todo el personal sepa reconocer y reportar amenazas y vulnerabilidades en la cadena de suministro.										✓									✓	
8.1.2	Debe hacer conocer a los empleados los procedimientos para reportar una actividad sub-estándar.											✓									✓
8.1.3	Debe capacitar a los empleados que laboran en las áreas de envío y recibo de carga, así como aquellos que reciben y abren correspondencia											✓									✓
8.1.4	Debe disponer de empleados que tengan las competencias necesarias para implementar, mantener y auditar el SGCS BASC.											✓									
8.1.5	Debe ofrecer capacitación sobre políticas, procedimientos y normas para el manejo y seguridad de la información.										✓										
<b>8.2 Entrenamiento sobre Seguridad de la Cadena de Suministro</b>																					
8.2.1	Debe ofrecer capacitación para mantener la integridad de la carga durante la producción empaque, embalaje, almacenaje y transporte de la carga, reconocer conspiraciones internas y protección de los controles de acceso.										✓										✓
8.2.2	Debería contar con un programa de incentivos para aquellos empleados que se destaquen por su participación efectiva en capacitaciones relacionadas al SGCS BASC.										✓										✓

**No. Proceso**

- 1 Ger. Operaciones
- 2 Gerencia Técnica
- 3 Ger. Administrativa
- 4 Compras
- 5 Logística
- 6 Planta Sólidos

**No. Proceso**

- 7 Planta Látex
- 8 Bóscula
- 9 Recursos Humanos
- 10 Control de Calidad
- 11 Mantenimiento
- 12 Informática

**No. Proceso**

- 13 Seguridad
- 14 Bodega



## Requisitos Norma Basc V. 04-2012

DEBE (requisito de la norma)	Proceso responsable													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
<b>4. Requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS) BASC</b>														
<b>4.1. Generalidades</b>														
Todos los requisitos del SGCS deben ser incorporados a los procesos, en función al alcance definido por la organización. La forma y el alcance de su aplicación dependen del giro del negocio, tamaño, riesgos y las condiciones del entorno en el cual opera.		✓												
La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGCS determinando los siguientes aspectos:														
a) Enfoque de procesos aplicado a la seguridad de la organización.		✓												
b) Documentar la secuencia e interacción de los procesos que realiza, a través de las técnicas de mapa y caracterización de procesos.														
c) Definir el alcance del SGCS.														
<b>4.2. Política de Control y Seguridad</b>														
La Alta Dirección debe establecer, documentar, comunicar, publicar y respaldar su política de control y seguridad		✓												
Esta política debe estar orientada a la prevención de actividades ilícitas y ser adecuada al propósito, alcance del sistema de gestión y riesgos de la organización, incluyendo un compromiso con el mejoramiento continuo del sistema de gestión.		✓												
La política debe ser marco de referencia para establecer y revisar los objetivos del SGCS		✓												
<b>4.3 PLANEACIÓN</b>														
4.3.1. GENERALIDADES. EL éxito o fracaso del SGCS depende de una adecuada planificación. Esto implica el cumplimiento de los requisitos en materia de control y seguridad, estableciendo criterios de desempeño, definiendo ¿Qué se debe hacer?, ¿Quién es el responsable?, ¿cuando se debe hacer? y ¿Cuál sería el resultado esperado?.		✓											✓	
<b>4.3.2. Objetivos del SGCS</b>														
La Alta Dirección debe establecer y revisar los objetivos del SGCS en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización.		✓											✓	











DEBE (requisito de la norma)											Proceso responsable			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	

- No. Proceso**
- 1 Ger. Operaciones
  - 2 Gerencia Técnica
  - 3 Ger. Administrativa
  - 4 Compras
  - 5 Logística
  - 6 Planta Sólidos

- No. Proceso**
- 7 Planta Látex
  - 8 Báscula
  - 9 Recursos Humanos
  - 10 Control de Calidad
  - 11 Mantenimiento
  - 12 Informática

- No. Proceso**
- 13 Seguridad
  - 14 Bodega

# **ANEXO II**

**MANUAL DE**

**CONTROL Y**

**SEGURIDAD**



# **MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC**

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 1 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

# 1. Manual de Control y Seguridad

– Generalidades –

## HULE-MCS-1

### 1.1. Introducción

- a. Planta de látex de la empresa exportadora de caucho y látex  
Inició operaciones en octubre del año 2,009.
- b. Planta de sólidos de la empresa exportadora de caucho y látex  
Inició operaciones en Abril del 2,011.

### 1.2. Principales valores

- a. **Honestidad** Cumplir los compromisos asumidos actuando con transparencia, honradez y rectitud.
- b. **Integridad** Actuar con respeto, equidad y confidencialidad, dando el ejemplo y siendo coherentes con lo que pensamos, decimos y hacemos.
- c. **Responsabilidad** Trabajar duro cumpliendo las funciones y tareas con eficiencia, orden, limpieza y puntualidad para alcanzar los objetivos.

### 1.3. Visión

*“Agregar el máximo valor a los productos y subproductos extraídos de la materia prima del árbol Hevea Brasiliensis”*

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 2 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

#### **1.4. Misión**

*“Ser la empresa líder en Latinoamérica en producción, procesamiento, industrialización y asesoría de productos y subproductos del árbol de hule, generando una rentabilidad apropiada para sus accionistas, promover el desarrollo integral de los colaboradores, cumplir con eficiencia y productividad los compromisos de la cadena de suministro, proteger y recuperar el medio ambiente”*

#### **1.5. Política de Control y Seguridad**

*“Somos una empresa que produce, compra, procesa y comercializa hule natural, desarrollando nuestras actividades con ética, responsabilidad y cumplimiento de las leyes nacionales e internacionales. Tenemos un eficaz Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS) con mejoramiento continuo para mitigar el riesgo de actividades ilícitas”*

**HULE-D-GL-029-00**

#### **1.6. Objetivos de Control y Seguridad**

- a. Cumplir con las especificaciones del cliente en un 100%, en materia de control y seguridad de la carga.
- b. Mantener la satisfacción del cliente en el cumplimiento de sus requisitos en un 97%.
- c. Mantener un cumplimiento del 80% de eficacia del Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

#### **1.7. Alcance**

La empresa exportadora de caucho y látex, tiene definido e implantado un Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS), basado en la Norma BASC y el Estándar de Seguridad del Exportador Versión 04-2012, este Sistema cubre la *Producción de Látex y*

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 3 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

*Sólidos de Caucho Natural desde la recepción de la materia prima al despacho de producto terminado.*

Las Plantas están ubicadas en el departamento de Suchitepéquez, Guatemala, en donde se produce y recibe materia prima, se procesa, almacena y despacha caucho o hule natural técnicamente especificado y/o látex de caucho o hule natural centrifugado y concentrado, como productos terminados.

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 4 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

## 2. Manual de Control y Seguridad

– Índice –

### HULE-MCS-2

Índice	Sección	Revisión
Manual de Control y Seguridad – Generalidades –	1	00
Manual de Control y Seguridad – Índice –	2	00
Manual de Control y Seguridad – Definiciones –	3	00
Manual de Control y Seguridad – Requisitos de la Norma BASC Versión 04-2012 –	4	00
Manual de Control y Seguridad – Requisitos del Estándar de Seguridad del Exportador BASC Versión 04-2012 –	5	00

Revisión: 00

Fecha: 8/11/2013

Página 5 de 37

Razón: Original

Revisado: Gerente Técnico

Autorizado: Comité Control y Seguridad

### 3. Manual de Control y Seguridad

#### – Definiciones –

#### HULE-MCS-3-

- **Actividad Sub-estándar** = acciones sospechosas o delictivas llevadas a cabo por el personal de la organización o terceros involucrados, con el objetivo de favorecerse personalmente haciendo uso de la estructura y recursos de la organización para cometer un delito o falta.
- **Auditor de control y seguridad** = persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría, e independiente de la actividad que es auditada para asegurar que los hallazgos y conclusiones están basados solo en evidencias.
- **BASC** = Business Alliance for Secure Commerce = alianza estratégica organizacional, sin ánimo de lucro, cuyo objetivo es promover el comercio internacional seguro.
- **Caucho técnicamente especificado** = presentación del caucho natural deshidratado, que su proceso de obtención consiste en realizar cortes (moler en repetidas ocasiones el coagulo de campo); posteriormente es secado y prensado para darle una forma final estándar.
- **Documento** = Medio de Soporte con datos que tienen sentido o significado. El medio de soporte puede ser: Papel, medio magnético, fotografía, muestra patrón, una combinación de los medios anteriores.
- **Especificación** = Documento que establece requisitos o requerimientos.

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 6 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

- **Instrucción=instructivo** = Describe en forma detallada la manera de ejecutar una actividad, específica.
- **Manual de control y seguridad** = Documento que contiene la forma en la que la Organización cumple los Requisitos de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- **Procedimiento** = Forma especificada para ejecutar una Actividad o un Proceso.
- **Registro** = Documento que contiene resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.
- **SGCS** = Siglas de Sistema de Gestión de Control y Seguridad

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 7 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

## **4. Manual de Control y Seguridad**

### **– Requisitos de la Norma BASC Versión 04-2012 –**

#### **HULE-MCS-4**

##### **4.1. Generalidades**

La empresa exportadora de caucho y látex tiene establecido, documentado, implantado y funcionando un Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS), de acuerdo con los requerimientos de la norma Internacional BASC versión 04-2012 y tiene el compromiso en mejorar continuamente su efectividad.

Así mismo, la empresa identificó y definió los procesos necesarios para el funcionamiento adecuado del SGCS, siendo los siguientes procesos:

- Gerencia Operaciones.
- Gerencia Administrativa.
- Gerencia Técnica.
- Aseguramiento de la Calidad.
- Logística.
- Producción Látex.
- Producción Sólidos.
- Compras.
- Báscula.
- Mantenimiento.
- Recursos Humanos.
- Informática.
- Seguridad.

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 8 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	



Cada proceso tiene definidos los documentos (procedimientos y/o instructivos) que lo describen, sus entradas, salidas y su interrelación con otros procesos y sub-procesos.

Los procesos del Sistema de Gestión de Control y Seguridad están soportados en:

1. Principios de administración.
2. Política de Control y Seguridad (HULE-D-GL-029-00).
3. Objetivos estratégicos de la Organización.
4. Objetivos de los procesos.
5. Manual de Control y Seguridad.
6. Procedimientos base.

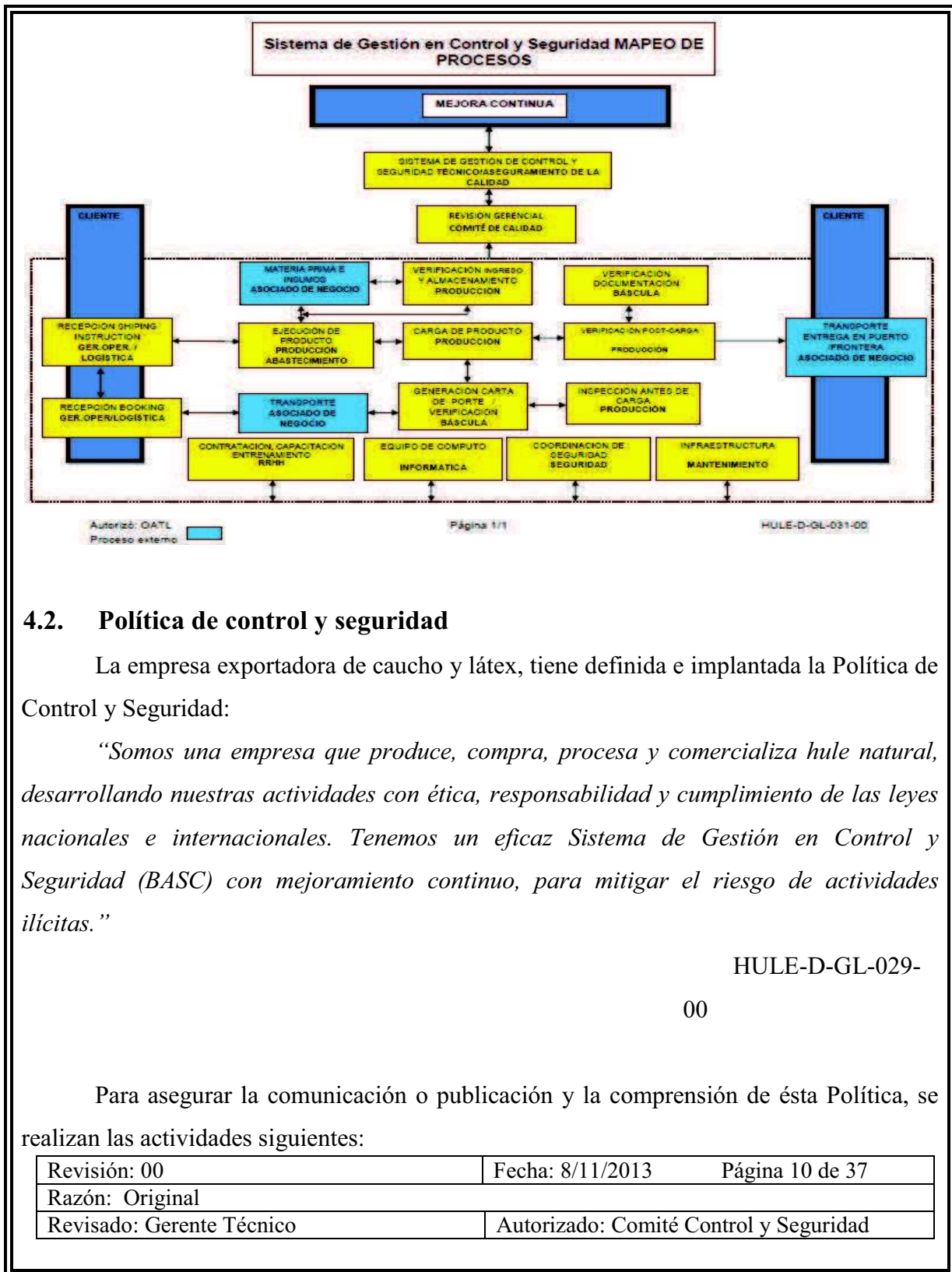
Para asegurar la efectividad de la operación de los proyectos y su control, se hace una revisión anual de los Objetivos y Metas Estratégicos de la Organización y de los Objetivos y Metas de cada Proceso.

La medición, monitoreo y análisis de los procesos se realiza de acuerdo al punto 4.5 de este Manual.

#### **4.1.1. Interacción de los procesos del Sistema de Gestión de Control y Seguridad**

La secuencia e interacción de los procesos del Sistema de Gestión de Control y Seguridad está descrita en Mapeo de procesos HULE-D-GL-031

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 9 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	



#### 4.2. Política de control y seguridad

La empresa exportadora de caucho y látex, tiene definida e implantada la Política de Control y Seguridad:

*“Somos una empresa que produce, compra, procesa y comercializa hule natural, desarrollando nuestras actividades con ética, responsabilidad y cumplimiento de las leyes nacionales e internacionales. Tenemos un eficaz Sistema de Gestión en Control y Seguridad (BASC) con mejoramiento continuo, para mitigar el riesgo de actividades ilícitas.”*

HULE-D-GL-029-

00

Para asegurar la comunicación o publicación y la comprensión de ésta Política, se realizan las actividades siguientes:

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 10 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

- a. El Gerente de Operaciones, en forma personal comunica la Política de Control y Seguridad, como mínimo una vez durante el año calendario.
- b. Publicación de la Política de Control y Seguridad a través de carteleras y tarjetas de bolsillo.
- c. Capacitación a todo el personal de la empresa.
- d. Inclusión de la Política de Control y Seguridad en la Matriz de entrenamiento y en programa de inducción a personal nuevo y por cambio de puesto de trabajo.
- e. Evaluación periódica a través de encuestas.

La Política de Control y Seguridad es revisada por el Comité de Control y Seguridad por lo menos una vez al año en las reuniones de revisión Gerencial, para asegurar su continua adecuación. Además el Gerente de Operaciones sacará a revisión la Política de Control y Seguridad, cuando él lo estime conveniente o necesario, por cambios en el contenido de la Visión, Misión y/u Objetivos Estratégicos de la Organización o cambios en el contenido de la Norma BASC V. 04-2012.

### **4.3. Planeación**

#### **4.3.1. Objetivos del SGCS**

Los Objetivos de la empresa exportadora de caucho y látex son monitoreados durante reuniones de Revisión Gerencial.

Es responsabilidad de la Alta Gerencia asegurar que los Objetivos del SGCS y de los procesos cumplen con las siguientes características.

- I. Acordados.
- II. Medibles.
- III. Alcanzables.

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 11 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

IV. Retadores.

V. Específicos.

La forma de medirlos, la fuente de datos oficial para generar el indicador, fórmulas de cálculo, función responsable de alcanzar el objetivo, etc., se definen para cada indicador, en el HULE-F-GL-119 (ver Anexo 4).

Los Objetivos son revisados periódicamente por el Comité de Control y Seguridad durante las reuniones de trabajo y Reuniones de Revisión Gerencial, para asegurar que su planeación, comunicación, logro y actualización, son adecuados.

**4.3.2. Gestión del riesgo**

Se establece un procedimiento de gestión de riesgos (Técnico y Aseguramiento de la Calidad) HULE-P-GT-102 (ver Anexo 3) que determina el contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación del SGCS.

Para la evaluación de riesgos, se utilizará el modelo indicado en el formato HULE-F-GT-366 (ver Anexo 4), basado en el proceso de exportación de la empresa exportadora de caucho y látex. Esta evaluación incluye amenazas, vulnerabilidades, probabilidad e impacto, además de la forma de mitigar los riesgos, que considera los modos de transporte, destino de la carga, incidentes previos de seguridad, etc. La reevaluación de los riesgos deberá ser efectuada por lo menos una vez al año o cuando se identifiquen nuevas amenazas o vulnerabilidad del SGCS.

**4.3.3. Requisitos legales y de otra índole**

- a. Se identifican, actualizan, aplican y comunican los requisitos legales, reglamentarios y estatuarios que aplican al SGCS BASC.
- b. Se tienen los siguientes documentos legales que aplican al SGCS :
  - i) Constitución Política de la República de Guatemala 1985 ref.1993

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 12 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

- ii) CAUCA IV
- iii) RECAUCA IV
- iv) Norma BASC versión 04-2012

c. Si se detecta algún cambio en los documentos del inciso anterior se procede a su actualización y comunicación por parte del proceso de Gestión de Riesgos. Si no se detectan cambios el proceso de gestión de riesgos efectuará una revisión anual para verificar la vigencia de los documentos.

#### **4.3.4. Previsiones**

La empresa exportadora de caucho y látex hace provisiones con el fin de cubrir los objetivos, planes y controles operacionales para implementar, mantener y mejorar continuamente el SGCS, a través del HULE-F-GT-353 Asignación de recursos (ver Anexo 4).

### **4.4. Implementación y operación**

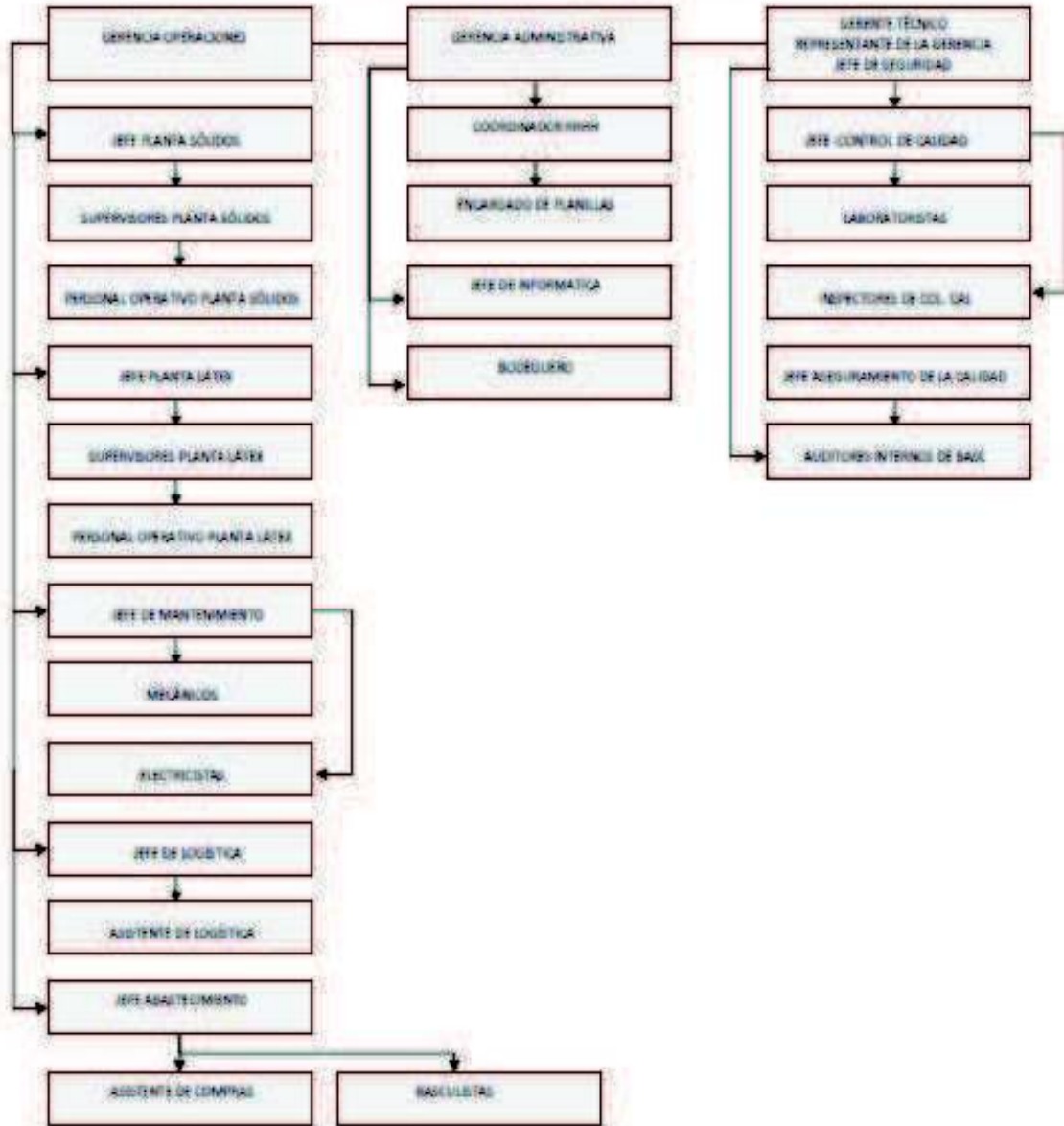
#### **4.4.1. Estructura, responsabilidad y autoridad**

La descripción de las responsabilidades principales y respectiva autoridad delegada, correspondiente a cada función definida en el HULE-F-GO-234 responsabilidad y autoridad, están descritas en los Descriptores de Puestos HULE-F-RH-141 (ver Anexo 4).

La empresa exportadora de caucho y látex tiene un jefe de la seguridad, quien es el responsable de establecer, documentar y comunicar las funciones, responsabilidades, autoridad y criticidad del personal que afecta la seguridad de la empresa, de la cadena de suministro y actividades relacionadas con el comercio internacional.

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 13 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

## RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Sistema de Control y Seguridad



HULE-F-GO-234

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 14 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

#### **4.4.2. Entrenamiento, capacitación y toma de conciencia**

Para definir, desarrollar y evaluar la competencia del personal que realiza funciones que afectan la seguridad de las operaciones de la empresa exportadora de caucho y látex, se realizan las actividades siguientes:

- a) La competencia necesaria para cada función que afecta la seguridad del producto incluye: educación, entrenamiento, habilidades y experiencia necesaria para cada puesto. Esto a través de los descriptores de puestos HULE-F-RH-141 (ver Anexo 4).
- b) Se elaboran y ejecutan programas anuales de capacitación y entrenamiento, de acuerdo a las necesidades de competencia identificadas o detectadas.
- c) Se evalúa la efectividad de la capacitación y entrenamiento, ejecutados, de acuerdo al procedimiento HULE-P-RH-052.
- d) Se comunica y concientiza a todo el personal de la importancia y relevancia de su trabajo y cómo el mismo contribuye al logro de los objetivos de la seguridad y de la organización en general. La comunicación de este punto se hace por los medios, siguientes:
  - i. Inclusión en el formato de inducción a personal nuevo y por cambio de puesto HULE-F-RH-123 (ver Anexo 4). Material de Inducción a personal nuevo o con cambio de puesto.
  - ii. Pláticas al personal.
  - iii. Información en pizarras de comunicación del SGC.

Además, se verifica su comprensión por medio de las encuestas de comunicación interna HULE-F-GL-144 (ver Anexo 4), de acuerdo al punto 4.4.3. de este Manual.

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 15 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

Cada una de las actividades anteriores, están descritas en los procedimientos HULE-P-RH-048, HULE-P-RH-052 y HULE-P-RH-053 en donde se detallan los registros que se originan de estas actividades.

#### **4.4.3. Comunicación**

La organización tiene una infraestructura de comunicación que permite llevarla a cabo, en forma escrita, electrónica y/u oral. La información y la forma en que debe ser comunicada están descritas en los procedimientos de cada proceso. Para cada caso, el emisor debe pedir al receptor la respectiva retroalimentación, para asegurarse de que la idea o información que deseó comunicar fue comprendida correctamente.

Todos los Gerentes y Jefes están llamados a ser ejemplo de Confianza, Honestidad, Madurez y Respeto, para asegurar que la información comunicada es adecuadamente administrada en beneficio de toda la organización.

Para asegurar la efectividad de la comunicación, la misma es monitoreada a través de Auditorías de Control y Seguridad Internas y encuestas de comunicación internas programadas semestralmente. Las encuestas son realizadas por un grupo de Auditores Internos designados por la Gerencia Técnica.

En el programa de Comunicación Interna, La Gerencia Técnica se definen los temas a comunicar.

El Gerente Técnico es responsable de generar información de apoyo sobre el tema, para publicar en las pizarras de Comunicación Interna. Este material es entregado a las Jefaturas, con el propósito de ejecutar una comunicación en cascada, hacia el personal bajo su responsabilidad.

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 16 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	



En la Comunicación Interna, se incluyen los puntos de la Norma y Estándar de Seguridad del Exportador BASC Versión 04-2012 que se desean comunicar a la empresa, objetos de la encuesta de la comunicación interna.

Los resultados de la encuesta son ponderados y comunicados a través del Monitoreo de la efectividad de la comunicación interna HULE-F-GL-143 (ver Anexo 4), a Jefaturas de proceso, para que ellos informen al personal bajo su cargo los resultados y tomen las acciones necesarias en las áreas de oportunidad de mejora.

Para comunicar información relacionada con el desempeño de los procesos y asegurar una interacción eficaz de los mismos, se realizan reuniones de trabajo con una frecuencia definida. Los resultados y/o salidas de estas reuniones se documentan en los formatos de Minuta de cada reunión HULE-F-GL-148 (ver Anexo 4).

#### **4.4.4. Documentación del sistema**

La documentación del SGCS, incluye:

- a) Manual de Control y Seguridad. La empresa exportadora de caucho y látex tiene definido e implementado este Manual, el cual describe la forma en la que se cumple cada uno de los requisitos de la Norma y el Estándar de Seguridad el Exportador BASC Versión 04-2012.
- b) Procedimientos Documentados requeridos por la Norma y el Estándar de Seguridad el Exportador BASC Versión 04-2012, los cuales para la gestión y el funcionamiento adecuado del SGCS existen los procedimientos e instructivos que se identifican en el Listado Maestro de Procedimientos e Instructivos HULE-F-GL-118 en su último estado de revisión.
- c) El SGCS está documentado de acuerdo con una estructura documental, con el siguiente orden:
  - i. Manual de Control y Seguridad.

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 17 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

- ii. Procedimientos.
  - iii. Instructivos o instrucciones.
  - iv. Registros.
- d) Los requisitos requeridos por la Norma y el Estándar de Seguridad del Exportador BASC Versión 04-2012.

#### **4.4.5. Control de documentos**

Además de los procedimientos mencionados en el inciso 4.4.4 de es Manual los documentos que se mantienen y controlan son; entre otros:

- I) Manual de Control y Seguridad.
- II) Política de Control y Seguridad.
- III) Objetivos Estratégicos de la Organización.
- IV) Objetivos de los Procesos.
- V) Mapeo de Procesos.
- VI) Instrucciones de Trabajo.
- VII) Descripciones de Responsabilidad y Autoridad.
- VIII) Especificaciones de Compra.
- IX) Especificaciones de Venta.
- X) Documentos Independientes.
- XI) Documento de origen externo.
- XII) Registros.

Los documentos se controlan según procedimiento HULE-P-GL-037 (ver Anexo 3). En este procedimiento se indican las actividades necesarias para revisar, aprobar, re-aprobar los documentos, cada vez que sea necesario. Cada vez que se realiza un cambio a un documento, se identifica la naturaleza del cambio y su estado de

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 18 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

revisión. Todos los documentos están disponibles para el personal en los puntos de uso, en forma legible y fácilmente identificables. En caso de requerirse, los documentos obsoletos son retirados del área de uso y en donde se requiere, se conserva una copia claramente identificada como tal. Los controles anteriormente descritos aplican para los documentos de origen externo identificados del SGCS.

#### **4.4.6. Control operacional**

La empresa exportadora de caucho y látex planifica y desarrolla la realización de sus actividades bajo condiciones controladas, siguiendo los procedimientos operativos y teniendo en cuenta:

- La disponibilidad de la información que describa las características de los trabajos.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesarios.
- La implementación del seguimiento y medición.
- La disponibilidad y el uso de dispositivos de seguimiento y medición.
- La asignación de responsabilidades y recursos financieros.
- La definición de autoridades y responsabilidades en las operaciones.

### **4.5. Verificación**

#### **4.5.1. Seguimiento y medición**

La empresa exportadora de caucho y látex planea y tiene implantados los procesos de monitoreo, medición, análisis y mejora, necesarios, para:

- a) Demostrar la seguridad en la cadena de suministro. Los métodos de monitoreo y medición que se realizan a los procesos, para garantizar la seguridad están definidos en la Evaluación de Riesgos del SGCS HULE-F-GT-366 (ver Anexo 4).
- b) Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Control y Seguridad. Para la medición, monitoreo, análisis y mejora del Sistema se programan y ejecutan

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 19 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

Auditorías Internas de Control y Seguridad, semestrales para que todo el sistema sea auditado por lo menos dos veces por año. El proceso de Auditorías Internas de Control y Seguridad, está descrito en el procedimiento HULE-P-GL-039 (ver Anexo 3).

- c) Mejorar continuamente la Efectividad del Sistema de Gestión de Control y Seguridad. Para la mejora continua del sistema existen objetivos y metas, Estratégicos y para cada proceso del SGCS y; planes de acción para alcanzarlos. Después que una meta es alcanzada debe definirse una meta nueva y planes de acción nuevos para alcanzarla.

#### **4.5.2. Auditoría**

La empresa exportadora de caucho y látex ejecuta Auditorías Internas de Control y Seguridad con frecuencias definidas, de tal forma que todo el sistema sea auditado por lo menos 2 veces cada año. El procedimiento que describe el proceso de Auditorías Internas es el HULE-P-GL-039 (ver Anexo 3). El objetivo es determinar si el SGCS:

- a) Está conforme con los requisitos de la Norma y el Estándar de Seguridad del Exportador BASC Versión 04-2012.
- b) Los requisitos del Sistema se han establecido, implementado y se mantiene en toda la empresa, según el alcance del mismo.

Los Programas de Auditoria toman en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

La elaboración del programa de auditorías, la definición del alcance, los objetivos, los procesos a ser auditados, la selección de auditores internos, los criterios de auditoría, las responsabilidades, requerimientos para la planeación y conducción, método de auditoría, el reporte de resultados de las auditorias, el seguimiento y cierre

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 20 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

de las No Conformidades y Observaciones derivadas, están definidos en el procedimiento HULE-P-GL-039 (ver Anexo 3). Todas las actividades anteriores son planeadas para asegurar la imparcialidad y objetividad del proceso de las auditorías y que los auditores no auditen su propio trabajo.

El Gerente de Proceso, responsable del área auditada, tiene la función y responsabilidad de asegurar que se ejecuten las respectivas acciones, para asegurar la corrección y eliminación de causas. Todo esto dentro de un período de tiempo no mayor a un mes, después de la fecha en la que se detectaron y reportaron las No Conformidades y Observaciones.

#### **4.5.3. Control de registros**

El control de los registros del SGCS se lleva a cabo de acuerdo al procedimiento HULE-P-GL-050 Control de Formatos y Registros, en su última revisión (ver Anexo 3).

### **4.6. Mejoramiento continuo del SGCS**

#### **4.6.1. Mejora continua**

Para medir la efectividad del SGC, se ejecutan las siguientes actividades:

- a. Certificación del SGCS por un ente certificador externo con Acreditación Internacional.
- b. Auditorías Internas al SGCS. La empresa cuenta con un equipo de Auditores Internos, identificados en el HULE-F-GL-116 (ver Anexo 3), y un programa semestral de Auditorías internas para auditar cada punto de la Norma, por lo menos 2 veces al año. Los auditores son evaluados y retroalimentados

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 21 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

semestralmente con el objetivo de mejorar su desempeño y la efectividad de las auditorías internas que realizan.

- c. Auditorías de Proceso. El objetivo es asegurar que se mantiene el sistema de gestión de indicadores en los diferentes procesos de la empresa, monitorear las variables críticas del proceso y apoyar en la Mejora continua de dichos procesos.
- d. Reuniones de trabajo con frecuencias definidas, para conocer y dar seguimiento al desempeño de los procesos y tomar acciones preventivas y/o correctivas que aseguren el logro de los objetivos y metas de cada proceso.
- e. Reuniones de Revisión Gerencial, para conocer y revisar el desempeño general del Sistema de Gestión de la Control y Seguridad, Objetivos y Metas de cada proceso, planes de trabajo y aprobar recursos.

#### **4.6.2. Acción correctiva y preventiva**

Como parte de la mejora continua del SGCS la empresa exportadora de caucho y látex cuenta con procedimientos que permiten la implementación de acciones que eliminen y/o prevengan el incumplimiento real o potencial de los requisitos del SGCS (del cliente, legales, normativos y del propio sistema). Los procedimientos de acciones preventivas y correctivas (HULE-P-GL-036 y HULE-P-GL-038 respectivamente) (ver Anexo 3). Estos procedimientos permiten:

- a. Revisar las desviaciones del SGCS, a través de la realización de auditorías internas de control y seguridad.
- b. Identificar la causa de las acciones requeridas, con un análisis de causa para eliminar o prevenir el problema ya sea en el producto o en el proceso, el cual se registra en el HULE-F-GL-028 (ver Anexo 4).

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 22 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

- c. Identificar y aplicar las medidas pertinentes, posterior a un análisis de causa se crea un plan de acción el cual se detalla en el HULE-F-GL-050 Reporte de acción (ver Anexo 4), el cual es monitoreado según las actividades y fechas programadas.
- d. Registrar las acciones preventivas o correctivas, en base a lo que se planteó en el HULE-F-GL-050 (ver Anexo 4).
- e. Verificar la eficacia de las acciones tomadas, después de un período de tiempo las actividades que se programaron y ejecutaron en el HULE-F-GL-050 (ver Anexo 4), se monitorean para garantizar que el problema real o potencial se ha eliminado.

**4.6.3. Compromiso de la dirección**

La alta Gerencia de la empresa exportadora de caucho y látex es: Gerente de Operaciones.

El comité de Control y Seguridad de la empresa exportadora, está integrado por la Alta Gerencia y las siguientes funciones: Gerente Técnico, Gerente Administrativo y Jefe de Aseguramiento de la Calidad.

El compromiso de la Alta Gerencia incluye:

- i. Desarrollar, implantar y mantener el Sistema de Gestión de Control y Seguridad, con base a la Norma y Estándar de Seguridad del Exportador BASC Versión 04-2012.
- ii. Verificar y mejorar continuamente la efectividad del SGCS.
- iii. Comunicar a toda la organización la importancia de cumplir siempre los requisitos o requerimientos los requerimientos legales y regulatorios aplicables.
- iv. Establecer, implantar y comunicar la Política de Control y Seguridad HULE-D-GL-029.

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 23 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

- v. Establecer los Objetivos Estratégicos de la Organización.
- vi. Establecer los Objetivos de los Procesos.
- vii. Hacer Revisiones Gerenciales, periódicamente. Ver inciso 4.6.4. de este Manual.
- viii. Asegurar la disponibilidad de recursos.
- ix. Asegurar que se toman las acciones que correspondan para eliminar las no conformidades identificadas y sus causas, sin retraso indebido.

#### **4.6.4. Revisión de la Alta Gerencia**

La alta gerencia revisa una vez al mes el SGCS, con el objetivo de asegurar su continua adecuación, efectividad y conveniencia.

La agenda y contenido de cada revisión Gerencial están incluidos, en el documento HULE-F-GL-147 (ver Anexo 4). En el mismo documento se define la frecuencia de revisión de cada Tema o Indicador.

El Jefe de Aseguramiento de la Calidad revisa y arma la presentación Indicadores de todos los Procesos

Para la presentación de Temas adicionales, es decir, los que no son Indicadores, el Gerente de Proceso responsable prepara un resumen de los avances y estado de los planes de trabajo que correspondan.

En estas reuniones, los Gerentes de Proceso pueden solicitar recursos adicionales, para el cumplimiento de sus Objetivos, Mejorar Productos, Procesos, Incrementar la Satisfacción del Cliente, etc.

Cada Revisión Gerencial genera una Minuta HULE-F-GL-148 (ver Anexo 4), conteniendo las decisiones tomadas, las acciones a ejecutar; y los compromisos adquiridos en relación con:

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 24 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	



- La asignación de recursos para el cumplimiento de la Política de Control y Seguridad.
- Mejoras en la efectividad de los procesos y Sistemas de Gestión de Control y Seguridad.

Como registros de las Revisiones Gerenciales ejecutadas o practicadas queda una copia electrónica del Resumen de la presentación preparada y presentada por cada Gerente de Proceso, la minuta mencionada en el párrafo anterior, y; la agenda de revisión, firmada por los asistentes a cada reunión de Revisión Gerencial.

El procedimiento HULE-P-GL-055 Revisiones Gerenciales, describe cómo se ejecutan las Revisiones, las personas responsables involucradas y los Registros derivados.

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 25 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

## 5. Manual de Control y Seguridad

### – Requisitos del Estándar de Seguridad del Exportador BASC Versión

04-2012 –

#### HULE-MCS-05

El cumplimiento de los criterios mínimos de seguridad de éste estándar son la base fundamental para establecer los procesos y procedimientos que mitiguen el riesgo de pérdida, robo, tráfico de drogas, contrabando, terrorismo, lavado de activos y cualquier otra actividad ilícita. La implementación del mismo, mantenido y auditado acorde a la legislación local.

#### 5.1. Requisitos de asociados de negocio

La empresa exportadora de caucho y látex selecciona a sus asociados del negocio (clientes y proveedores) y terceras partes que estén vinculados en la cadena de suministro. El conocimiento de sus clientes y proveedores es una práctica que ayuda a protegerse de organizaciones que estén fuera de la ley y que buscan únicamente promover acciones ilícitas (robo, narcotráfico, lavado de activos, etc.,).

Por lo tanto, la empresa cuenta con un procedimiento de selección de clientes y proveedores que permite mantener y verificar la información que da legalidad a la prestación del servicio o venta de los insumos necesarios para la producción del producto, así como su embalaje previo a la carga en contenedores, furgones o pipas. La información de los clientes o proveedores queda registrada en el HULE-F-GO-180 Formulario de datos para clientes y/o proveedores. (Ver Anexo 4)

Para los asociados del negocio que se encuentren certificados BASC se cuenta con una copia de su certificado, el cual es verificado en cuanto a vigencia y validez a través de la página: <http://wbasco.org/consulta/visitantes.cgi?usuario=invitado>. Esta dirección

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 26 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

despliega los campos que permiten dicha verificación, así como se muestra en la figura No. 1.

**Figura No.1**  
**Verificación de Asociados de Negocio**



De acuerdo a la Evaluación de Riesgos del SGCS HULE-F-GT-366, los asociados del negocio que son críticos para el sistema son los proveedores de transporte, para ello se han establecido acuerdos de seguridad, principalmente para el proveedor de servicio de transporte.

Entre estos acuerdos (proveedor y empresa) se cuenta con:

- a. Planes de ruta urbanos y nacionales, manteniendo contacto con las autoridades civiles de carreteras y los departamentos de seguridad de los proveedores que nos brindan el servicio de transporte.
- b. Se mantienen a mano y actualizados los directorios telefónicos de seguridad.
- c. Se controla el cumplimiento de los planes de transporte, teniendo en cuenta las indicaciones y recomendaciones de seguridad estipuladas.

Revisión: 00

Fecha: 8/11/2013

Página 27 de 37

Razón: Original

Revisado: Gerente Técnico

Autorizado: Comité Control y Seguridad

- d. Se mantiene comunicación constante con el conductor o escolta a través de diferentes medios, en períodos que no superen dos horas a fin de lograr una coordinación efectiva.
- e. La planeación toma en cuenta el plan de transporte, horas de tránsito autorizadas y controles preventivos para la entrada a las ciudades.
- f. Coordinación del descanso de los conductores y los establecimientos autorizados para parquear los equipos, teniendo en cuenta las recomendaciones de seguridad.
- g. Protocolos de seguridad para reacción en caso se de presentarse de incidentes, demoras, novedades o accidentes durante el recorrido.
- h. Registro actualizado de los datos de las autoridades competentes.
- i. Base de datos actualizada de los conductores que han prestado servicios, para llevar un control de su comportamiento y logar así la consolidación de la información confiable.
- j. Estándares que garanticen la información en línea.

Estos acuerdos de seguridad, ayudan a mantener la integridad de la carga desde el punto de origen (empresa exportadora de caucho y látex) hacia su punto de destino (puerto o frontera).

## **5.2. Seguridad del contenedor y de la carga**

5.2.1. Las actividades que realiza el personal en la empresa para mantener la integridad de los contenedores, furgones, camiones remolques y la carga, protegiéndolos contra la introducción de materiales y personas no autorizadas se describen en los procedimientos HULE-P-PL-097, HULE-P-PL-098 y HULE-P-PL-099 para la carga de látex centrifugado y HULE-P-PS-029 para la carga de caucho técnicamente especificado.

5.2.2. Según la Evaluación de riesgos de Control y Seguridad HULE-F-GT-366, el cumplimiento de estos controles serán monitoreados y verificados

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 28 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

periódicamente a través de auditorías internas a los procesos de producción de látex centrifugado y caucho técnicamente especificado.

5.2.3. En la empresa se realiza inspección a contenedores, furgones, camiones, remolques, y la carga, los cuales permiten sellarlos correctamente y protegerlos contra la introducción de materiales y personas no autorizadas. Estas actividades se describen en los procedimientos HULE-P-PL-073 para Planta de Látex y HULE-P-PS-095 para Planta de Sólidos. Estas inspecciones cubren los siguientes puntos para los contenedores y quedan registradas en el HULE-F-PL-349 y HULE-F-PS-070 (ver Anexo 4)

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

La verificación de remolques durante la inspección incluye los siguientes puntos:

- a) Área de la quinta rueda.
- b) Pata mecánica.
- c) Parte inferior.

La verificación física del camión antes que éste abandone el punto de llenado con el contenedor cargado incluye:

- a) Parachoques.
- b) Área del motor.
- c) Llantas.
- d) Tanque de combustible.

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 29 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

- e) Cabina.
- f) Litera.
- g) Tanque de aire.

5.2.4. Todos los contenedores, furgones y pipas que transportan el producto final (caucho técnicamente especificado y látex centrifugado) se les coloca un sello de alta seguridad (marchamo) el cual cumple los requisitos de la norma ISO 17712. Así mismo en los procedimientos HULE-P-PL-097, HULE-P-PL-098 y HULE-P-PL-099 para la carga de látex centrifugado y HULE-P-PS-029 para la carga de caucho técnicamente especificado se establece la forma en que se controlan, almacenan y colocan a fin de mantener su integridad y de la carga.

5.2.5. Cuando un contenedor o camión sean comprometidos, el personal encargado debe reportarle al Jefe de Seguridad de la empresa para tomar las acciones de control necesarias cubiertas por los acuerdos de seguridad con el proveedor de servicio de transporte.

5.2.6. Al ingreso de los equipos (contenedor, furgón o pipa) existe un área destinada para su almacenaje, donde permanecerán para su inspección al ingreso y espera su turno para ser cargados con el producto respectivo.

### 5.3. Control de acceso físico

El acceso a las instalaciones de la empresa es controlado y restringe el ingreso a personal no autorizado, controlan el ingreso de empleados, visitantes y proveedores.

5.3.1. La empresa cuenta con un sistema para identificar a sus empleados, a través de uniforme y carné de identificación HULE-F-RH-367 (ver Anexo 4).

El personal de la empresa es identificado según área de trabajo (administrativo y operativo). Al personal administrativo y supervisores de producción se les ha asignado camisas, al personal operativo de planta de látex y planta de sólidos

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 30 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

playeras, al personal de laboratorio y mantenimiento batas. Cada uno de ellos con el logo representativo de la empresa. El carné de identificación indica el puesto que ocupa el trabajador en la empresa, este será portado en un lugar visible por personal administrativo, sin embargo, el personal operativo no lo portará dentro de las instalaciones de la empresa para evitar accidentes durante la ejecución de sus labores.

5.3.2. Así mismo, el personal tiene prohibido el ingreso a áreas de trabajo donde no desempeña sus funciones, cuando sea necesario que un trabajador se encuentre en un área donde no desempeñe sus funciones, deberá notificar al Supervisor o Jefe de esa área la razón de su presencia, solo con la autorización de dicha persona podrá permanecer en el área.

5.3.3. La forma de identificar a los visitantes es a través de un gafete que es entregado en garita al momento del ingreso, previo a su registro donde se solicita identificación vigente con fotografía (DPI, pasaporte o licencia de conducir). Ellos reciben una breve instrucción para indicarles que deben dirigirse únicamente al lugar donde labora el trabajador que va a entrevistar o visitar, en caso de tener que acudir a diferentes áreas de la empresa deberá comunicarlo al personal de dichas áreas. Por ninguna razón los visitantes tienen autorizado circular por áreas de la empresa para las que no solicitó y no se le otorgó autorización. Este cumplimiento está a cargo del personal de seguridad de la empresa, y si se incumple ellos deben dirigirse al visitante y recordarle las disposiciones para su estadía dentro de la empresa. De los objetos que sean ingresados a la empresa por parte del proveedor o contratista serán reportados en garita y quedarán registrados en el HULE-F-SC-369 Registro de Ingreso/Egreso de bienes (ver Anexo 4).

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 31 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

Para retirar objetos que son parte de la organización debe presentarse en garita un memorándum o carta que describa en forma detallada los bienes que serán retirados con firma de autorización del jefe encargado del proceso.

- 5.3.4. Los vehículos que ingresan a las instalaciones de la empresa previamente son revisados y registrados en el HULE-F-SC-370 Control vehicular (ver Anexo 3). En este documento se anota la fecha, hora de entrada, hora de salida, nombre del conductor, placas, motivo de visita y observaciones (en el caso de acompañantes debe anotarse el nombre).

Los controles anteriormente mencionados se detallan en el instructivo HULE-I-GL-014 Control de visitantes (ver Anexo 3).

#### **5.4. Seguridad del personal propio y subcontratado**

- 5.4.1. El personal que labora en la empresa previo a su contratación es seleccionado a través de una verificación preliminar para los candidatos con posibilidades de empleo, donde existe una convocatoria para el puesto vacante, por lo que el Jefe de Recursos Humanos con la una solicitud de empleo recibe la papelería de los candidatos en base al perfil requerido, en este proceso son eliminados aquellos que no cumplen con los requerimientos del perfil, los que clasifiquen son entrevistados y evaluados para corroborar los datos indicados en la solicitud de empleo, de los candidatos clasificados únicamente uno es seleccionado en base a los resultados de pruebas internas estará quien permanece dos meses y posterior a este tiempo en base a su desempeño es contratado o despedido. Si es despedido se repite el proceso como se describe en el procedimiento de Reclutamiento, selección y contratación del personal HULE-P-RH-048. Al haber contratado a un trabajador se le asigna uniforme, carné de identificación y

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 32 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	



se registra en el HULE-F-RH-352 su fotografía, huellas dactilares y firma (ver Anexo 4).

5.4.2. Se mantiene un listado actualizado de los empleados donde se incluye datos personales de mayor relevancia de acuerdo a lo que permita la ley.

5.4.3. Así mismo, existen datos y registro del personal que son actualizados en base a la criticidad del cargo mínimo una vez al año:

- Antecedentes penales.
- Antecedentes policíacos.
- Constancia de estudios (si el colaborador está estudiando).
- Registro de capacitaciones recibidas durante el año.
- Registro de experiencia laboral interna.
- Afiliación al IGSS.

5.4.4. Al finalizar la relación laboral del empleado con la empresa ya sea por renuncia o despido, el trabajador debe llenar el HULE-F-RH-368 Solvencia laboral puesto de trabajo (ver Anexo 4) para gozar de su liquidación correspondiente, el HULE-F-RH-368 es entregado por el jefe de proceso después de haber cumplido con la entrega de herramientas, de trabajo asignadas, equipos de protección, carné de identificación y uniformes asignados. En el caso de fallecimiento, familiares del trabajador deben hacer entrega de lo anteriormente mencionado y llenar el HULE-F-RH-368 para que se les haga entrega de la liquidación correspondiente. Al no cumplir con la entrega de algún dispositivo será el jefe quien tome las acciones correspondientes para garantizar que queden desvinculados todos los accesos del trabajador hacia la empresa.

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 33 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

## **5.5. Seguridad en los procesos**

- 5.5.1. Para establecer medidas de seguridad que controlen la integridad de los procesos relacionados a producción, empaque, embalaje, almacenaje y transporte de la carga del látex centrifugado y el caucho técnicamente especificado, se han creado el instructivo HULE-I-PS-007 y los procedimientos HULE-P-PL-010, HULE-P-PL-097, HULE-P-PL-098, HULE-P-PL-099.
- 5.5.2. Así mismo, la información y documentación que es utilizada para la producción, empaque, embalaje, almacenaje y transporte de la carga, se garantiza su legibilidad, exactitud y protección contra modificaciones, pérdidas o introducción de información errónea a través del procedimiento HULE-P-GL-050 Control de formatos y registros (ver Anexo 3) y copias de seguridad por medio de back ups que se ejecutan de forma continua a los equipos de cómputo.
- 5.5.3. La información que recibe el jefe de logística de los asociados del negocio en cuanto a la integridad de la carga (tipo de producto, cantidad, destino final y equipo asignado), es reportada en forma exacta y oportuna, para garantizar sea alterado su contenido.
- 5.5.4. La recepción de materia prima (látex de campo y sólidos) al ingreso es registrada en los formatos HULE-F-GO-052 y HULE-F-GO-053 (ver Anexo 4), donde se almacenan los datos de cantidad de entrega y tipo de materia prima recibida.
- 5.5.5. El despacho de producto terminado (látex centrifugado y caucho técnicamente especificado) se hace en base al programa de despachos que maneja el Gerente de Operaciones, el cual indica el tipo y cantidad de producto requerido por el cliente, bajo sus especificaciones. Los datos del despacho quedan registrados en la Carta Porte HULE-F-GL-131 (ver Anexo 4). Así mismo, los despachos

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 34 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

durante su ejecución quedan registrados en archivos filmicos o fotográficos para garantizar la seguridad de la carga.

5.5.6. Si existen anomalías al momento de realizar la carga (faltantes o sobrantes) el jefe y/o supervisor de planta realizan una investigación previa para determinar sus causas y posteriormente informa al jefe de seguridad para dar inmediata solución y tomar las acciones necesarias si se trata de actividades delictivas o sospechosas dentro de la organización.

5.5.7. Los insumos que son utilizados para el empaque y embalaje del producto (látex centrifugado y caucho técnicamente especificado) es inspeccionado al momento de su recepción y almacenado en bodegas que están bajo la responsabilidad de supervisores de producción para garantizar su buen estado y evitar la introducción de material o sustancias que promuevan actividades ilegales.

## **5.6. Seguridad física**

La empresa se asegura que la infraestructura sea la más adecuada para cumplir con los objetivos y requerimientos del SGCS. La infraestructura incluye los edificios, espacios de trabajos, equipos para los procesos y servicios de apoyo, necesarios para desarrollar sus actividades, principalmente donde se produce, empaca, embala y almacena carga. Para prevenir el acceso no autorizado tanto a las instalaciones, se cuenta con las siguientes herramientas:

- Listado con registro fotográfico del personal autorizado para ingresar a las operaciones.
- Carné de identificación de empleados.
- Uniformes debidamente
- Cámaras de seguridad.
- Gafete de identificación de visitantes (proveedores, contratistas).
- Registro de visitantes.

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 35 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

- Rejas y cerraduras.

### **5.7. Seguridad en la tecnología informática**

La información sensible de la organización que se maneja en los equipos de cómputo de la misma, se encuentra protegida a través de controles que permiten el acceso a usuarios autorizados, quienes tienen asignada una contraseña individual e intransferible, la cual se cambia periódicamente.

Así mismo se realiza back ups a los equipos de cómputo de forma automática o manual, y permitiendo almacenar la información en un espacio en la web, facilitando el acceso y recuperación fuera de las instalaciones de la empresa.

### **5.8. Entrenamiento de seguridad y concienciación sobre amenazas**

- 5.8.1. El personal de la empresa exportadora de caucho y látex es capacitado sobre temas de seguridad para que sepan reconocer y reportar oportunamente amenazas en la cadena de suministro.
- 5.8.2. Periódicamente se les hace saber los procedimientos para reportar aquellas acciones sospechosas o delictivas que puedan ser llevadas a cabo por el personal de la empresa o terceros involucrados, con el objetivo de favorecerse personalmente haciendo uso de la estructura y recursos de la organización para cometer un delito o falta.
- 5.8.3. El personal responsable de recibir correspondencia es capacitado para que sepa reconocer y reportar un paquete sospechoso que ponga en peligro su vida y la de los trabajadores de la empresa.
- 5.8.4. La empresa cuenta con un grupo de auditores internos BASC que permiten monitorear continuamente la mejora del SGCS, quienes han sido capacitados específicamente para realizar estas actividades.

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 36 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

5.8.5. Así mismo, el personal que tiene a cargo equipo de cómputo es capacitado para que conozca la importancia de la protección de la información que manejan, haciendo uso correcto de contraseñas y usuarios personales, bloqueo de equipos y realización de back ups, para mantener su respaldo.

5.8.6. El personal encargado de realizar la carga de producto terminado (látex centrifugado y caucho técnicamente especificado) es informado oportunamente de las actividades que debe realizar para mantener la integridad de la carga durante la producción, empaque, embalaje, almacenaje y transporte de la carga, evitando así conspiraciones internas y respetando los accesos a estas áreas de trabajo.

Revisión: 00	Fecha: 8/11/2013	Página 37 de 37
Razón: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Comité Control y Seguridad	

# **ANEXO III**

## **PROCEDIMIENTOS**

<b>SEGURIDAD</b>
------------------

<b>INSTRUCTIVO HULE-I-GL-014-00</b>
-------------------------------------

**CONTROL DE ACCESO**

**Objetivo**

Establecer controles para identificar al personal que no sea trabajador de la empresa durante su estadía dentro de la organización.

**Responsabilidad**

Es responsabilidad de ejecutar este instructivo el operador de báscula.

**Alcance**

Este instructivo aplica para identificar a todo el personal que no sea trabajador de la empresa (visitante y/o proveedor).

**Definiciones**

**Gafete:** Documento que servirá de identificación para el personal que ingrese a las instalaciones de la empresa que no sea trabajador de la empresa.

**Instrucciones**

1. Toda persona que no sea trabajador de la, deberá dejar un documento de identificación (DPI, LICENCIA O PASAPORTE vigente) en garita donde recibirá a cambio un gafete numerado para portar mientras se encuentre dentro de las instalaciones de la.
2. El encargado de garita al recibir el documento de identificación del Visitante deberá verificar que el documento corresponda a la persona que lo porta.
3. Si la visita es proveedor de materia prima, podrá tener un gafete de identificación “especial”, con este gafete no deberá dejar documento en garita, si no cuenta con cinta el gafete, se le proporcionará una para portar el gafete en un lugar visible, si el

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 1 de 2
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Gerente Técnico	

<b>SEGURIDAD</b>
------------------

<b>INSTRUCTIVO HULE-I-GL-014-00</b>
-------------------------------------

proveedor de materia prima requiere el gafete, se le indicará que pase con el Gerente de Abastecimientos quien tiene a su cargo la distribución y control de los mismos.

4. Deberá tenerse mucho cuidado en no confundir los documentos de cada persona depositados en garita.
5. El visitante deberá portar en el cuello o lugar visible el gafete que lo identifica como visitante.
6. El visitante podrá visitar áreas restringidas solamente si es acompañado por los Dueños, Gerentes, Jefes, Supervisores o Personal asignado específicamente como compañía.
7. Al retirarse e Visitante de las instalaciones de la empresa se recibirá el gafete y a cambio se entregará el documento que se dejó (MUY IMPORTANTE, VERIFICAR QUE EL DOCUMENTO CORRESPONDA A LA PERSONA).
8. Cualquier imprevisto que se presente o situación no contemplada, se deberá notificar al Director Técnico o Jefe de Aseguramiento de la Calidad para su resolución
9. En caso de de la pérdida de un gafete, deberá comunicarse a las personas del inciso anterior para que se proceda a llenar un formulario de extravío o pérdida de carné, el cual deberá ser autorizado antes de que la persona se retire.

**Registro**

Ninguno.

**Referencia**

Ninguna.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 2 de 2
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Gerente Técnico	



**GERENCIA TÉCNICA**

**PROCEDIMIENTO HULE-P-GL-036-00**

**ACCIONES PREVENTIVAS**

**Objetivo**

Establecer la forma en que se implementan y se aplican las acciones preventivas para evitar la ocurrencia de una no conformidad potencial.

**Alcance**

Todos los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Control y Seguridad.

**Responsabilidad**

El Gerente Técnico, Gerente de Operaciones, Jefes de Proceso y Auditor de Control y Seguridad.

**Definiciones**

**Auditor Interno** = Puesto llevará el control de los registros generados por implementación de acción (es) preventiva (s).

**Acción preventiva** = Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

**Gerentes de Proceso** = Gerente de Operaciones, Gerente Técnico y Gerente Administrativo.

**No conformidad**= Falta de cumplimiento de los requisitos especificados

**Proceso** = Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

Revisión: 00

Fecha: 17/10/2013

Página 1 de 5

Razón de Cambio: Original

Revisado: Gerente Técnico

Autorizado: Gerente de operaciones

**Descripción**

**1. Identificación de la necesidad de toma de una acción preventiva**

- 1.1 El Criterio de un problema potencial se establece por el impacto que este le pueda dar al producto o proceso. Todo personal que labora en la empresa exportadora de caucho y látex puede detectar un problema potencial y darlo a conocer con su jefe inmediato.
- 1.2 La acción preventiva deberá determinar las causas del problema potencial, evaluar la efectividad para prevenir la ocurrencia del problema potencial, las acciones necesarias, tener los registros apropiados y al final revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.
- 1.3 El personal que analizará la necesidad de una acción preventiva son: el Gerente de Proceso, Jefes de Proceso o Auditor Interno. La decisión si se implementa o no, la puede tomar una de las personas mencionadas o en conjunto y se comunica al Jefe de Aseguramiento de Calidad con los datos del problema potencial, para que se le asigne un número de acción preventiva.

**2. Asignación del responsable de solucionar la no conformidad potencial**

- 2.1 Una vez informado de la necesidad de una acción preventiva el Gerente Técnico teniendo en cuenta la naturaleza de la no conformidad asigna al responsable del proceso para la toma de acción que corresponda.

**3. Análisis de las causas**

- 3.1 El responsable de ejecutar una acción preventiva puede convocar un equipo de trabajo, preferiblemente formado por personas relacionadas directamente con el

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 2 de 5
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Gerente de operaciones	

**GERENCIA TÉCNICA**

**PROCEDIMIENTO HULE-P-GL-036-00**

área donde se ha detectado la No conformidad potencial, y lidera la investigación de las causa más notables de ésta.

3.2 El responsable de ejecutar la acción preventiva o el equipo investigador deben hallar las causas de la no conformidad, aplicando los métodos necesarios para hallar la (s) causa (s) raíz o real de la no conformidad, para efecto se utiliza el Análisis de Causa HULE-F-GL-028

**4. Aprobación del Plan de Acción**

4.1 Finalizada la investigación el responsable de ejecutar la acción preventiva presenta al Gerente Técnico el análisis de causa HULE-F-GL-028 con el plan de acción establecido en el Reporte de Acción HULE-F-GL-050, si el Gerente Técnico aprueba el plan de acción debe firmar en el HULE-F-GL-050. De lo contrario se repite el inciso 3 de este procedimiento.

4.2 El análisis de causa HULE-F-GL-028 y el Reporte de Acción HULE-F-GL-050 son entregados al Jefe de Aseguramiento de Calidad quedando una copia del HULE-F-GL-050 con el responsable de ejecutar la acción preventiva.

4.3 El Jefe de Aseguramiento de la Calidad actualizará la Matriz de Acciones Preventivas HULE-F-GL-227 con la acción preventiva aprobada para darle posteriormente el seguimiento respectivo.

**5. Implementación del Plan de Prevención**

5.1 Este plan de prevención debe iniciarse lo más pronto posible considerando los recursos disponibles y el impacto de la situación que se desea prevenir. Cuando se requiera, debe incluir los controles o acciones provisionales necesarias para evitar la no conformidad mientras se implementa totalmente el plan.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 3 de 5
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Gerente Técnico	Autorizado: Gerente de operaciones	

**GERENCIA TÉCNICA**

**PROCEDIMIENTO HULE-P-GL-036-00**

**6. Evaluación del Plan de Prevención**

En la fecha acordada en el plan de prevención el Gerente Técnico o auditor interno debe evaluar el cumplimiento del plan de acción.

**7. Cierre de la Acción Preventiva**

Finalizadas las evaluaciones con resultado satisfactorio el Gerente Técnico o auditor interno firma el HULE-F-GL-050, quedando una copia para archivo del proceso responsable de la acción preventiva y la original para archivo de Jefe de Aseguramiento de la Calidad.

**8. Eficacia de las Acciones Preventivas tomadas**

8.1 Para establecer si las acciones que se ejecutaron según el Reporte de Acción HULE-F-GL-050 fueron eficaces, el Gerente Técnico o Jefe de Aseguramiento de la Calidad deben asignar a un auditor interno para que verifique la eficacia de estas acciones. La verificación será anotada en el HULE-F-GL-050, en la parte de “Eficacia de las acciones tomadas”.

8.2 El auditor encargado de realizar la verificación debe hacer las anotaciones respectivas si las acciones resultaron eficaces o no. Posteriormente debe entregar el HULE-F-GL-050 al Gerente Técnico o Jefe de Aseguramiento de la Calidad para archivo. En el caso de que las acciones no han sido eficaces debe informar al Gerente Técnico para establecer qué acciones se deben tomar para prevenir la No Conformidad Potencial.

8.3 Estos pueden ser algunos ejemplos de criterios a considerar para determinar si las acciones han sido eficaces:

- Repetitividad del problema.
- Cumplimiento de las acciones, etc.

Revisión: 00

Fecha: 17/10/2013

Página 4 de 5

Razón de Cambio: Original

Revisado: Gerente Técnico

Autorizado: Gerente de operaciones

**GERENCIA TÉCNICA**

**PROCEDIMIENTO HULE-P-GL-036-00**

**Nota**

Si se presenta una no conformidad antes de la terminación del plan de prevención calificar como inefectiva la acción preventiva y realizar una acción correctiva.

**Registros**

HULE-F-GL-028 Análisis de Causa.

HULE-F-GL-050 Acciones preventivas.

HULE-F-GL-227 Matriz de Acciones Preventivas.

**Referencias**

Ninguna.

Revisión: 00

Fecha: 17/10/2013

Página 5 de 5

Razón de Cambio: Original

Revisado: Gerente Técnico

Autorizado: Gerente de operaciones

<b>GESTIÓN DE LA SEGURIDAD</b>
<b>PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-037-00</b>

**CONTROL DE DOCUMENTOS**

**Objetivo**

Dar los lineamientos generales para controlar, editar, revisar y publicar todos los documentos del Sistema de Control y Seguridad.

**Responsabilidad**

Es responsable el Jefe de Aseguramiento de la Calidad del control de documentos y datos.

**Alcance**

Control de todos los documentos del Sistema de Control y Seguridad, para todos los procesos que intervienen en producto solicitado por el cliente.

**Definiciones**

**Manual de control y seguridad**= Es el documento de más alto nivel del Sistema de Control y Seguridad que establece la Política de Control y Seguridad, los objetivos y la forma de lograrlos.

**Gerentes de proceso**= Gerente de Operaciones, Gerente Administrativo y Gerente Técnico.

**Comité de control y seguridad**= Gerente Operaciones, Gerente Administrativo, Gerente Técnico y Jefe de Aseguramiento de la Calidad.

**Procedimiento**= Es un documento donde se especifica cómo, bajo qué condiciones, cuándo y quién debe efectuar un trabajo o tarea en particular y registros que se generan como evidencia del trabajo o tarea realizada.

**Instrucciones = instructivo** = Es un documento donde se detalla cómo, bajo qué condiciones y cuándo se debe efectuar un trabajo o tarea en particular.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 1 de 17
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

<b>GESTIÓN DE LA SEGURIDAD</b>
<b>PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-037-00</b>

**Jefe de aseguramiento de la calidad** = Puesto que llevará el control de la documentación y registros.

**Formato** = Es un documento sin información.

**Registro** = Formato con información.

**Documentos independientes** = Cualquier documento o medio de información, tales como planos, organigramas, pizarras, folletos, afiches, etc. que proporcionen información al Sistema de Calidad y que no estén clasificadas como:

- Manuales
- Procedimientos
- Instructivos
- Especificaciones
- Fórmulas
- Formatos

**Documento de origen externo** = Cualquier documento o medio de información, tales como normas internacionales, estándares, reglamentos legales, o internos, etc, que poseen identificación propia de origen y que proporcionen información al Sistema de Calidad.

## **Procedimiento**

### **1. Codificación de documentos**

#### **1.1 Codificación del Manual de Control y Seguridad**

El Manual de Calidad es identificado por un código, el cual es asignado por el Jefe de Aseguramiento de la Calidad, y consta de las siguientes posiciones:

**HULE-##-#**

La primera posición debe llevar las letras MCS.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 2 de 17
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

<b>GESTIÓN DE LA SEGURIDAD</b>
<b>PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-037-00</b>

Ejemplo:

HULE-MCS- #

Indica que es el Manual de Control y Seguridad.

La siguiente posición debe llevar un número correlativo que indicará el número de sección del Manual. Ejemplo.

HULE -MCS-1

Indica que es Manual de Control y Seguridad, sección 1

## **1.2 Codificación de Procedimientos, Instructivos, Formatos y Documentos Independientes**

Los procedimientos, instructivos, formatos y documentos independientes serán identificados por un código, el cual es asignado por el Jefe de Aseguramiento de la Calidad, y que consta de las siguientes posiciones:

**HULE - # - ## - ###**

La primera posición debe llevar la letra P si es procedimiento, I si es Instrucción, F si es formato o D si es Documento Independiente. Ejemplo:

HULE - P - ## - ###

Indica que es un procedimiento

Las siguientes dos posiciones deben llevar: GO si afecta a Gerencia de Operaciones, GT si afecta a Gerencia Técnica, AD si afecta a Gerencia Administrativa, PL si afecta a Planta de Látex, PS si afecta a Planta de Sólidos, LL si afecta al Laboratorio de Látex, LS si afecta al Laboratorio de Sólidos, RH si afecta a Recursos Humanos, FN si afecta a administración finca, MA si afecta a mantenimiento, IT si afecta a informática, AS si afecta a Área Social, SC si afecta a Seguridad y Control y GL si afecta a todas las áreas. Ejemplo:

HULE - P - LL - ###

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 3 de 17
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	



**GESTIÓN DE LA SEGURIDAD****PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-037-00**

Indica que es un procedimiento del laboratorio de látex.

Las siguientes tres posiciones indicarán el correlativo asignado en el Listado Maestro correspondiente. Ejemplo:

ERSA-I-PL-003

Indica que es un Instructivo de Producción de Látex número 3

**Nota**

Se le agregarán otras dos posiciones donde se indicará las revisiones de estos documentos

HULE-P-LL-026-01

Indica que es un procedimiento de Laboratorio de Látex número 26 revisión 1.

**2. Estructura de los documentos**

Los documentos deben poseer como mínimo la información descrita en la siguiente tabla:

Contenido requerido	TIPO DE DOCUMENTO				
	Manual	Procedimiento	Instructivo	Formato	Documento Independiente
Objetivo(s)		✓	✓		
Responsabilidad		✓	✓		
Alcance		✓	✓		
Definición(es)		✓	✓		
Contenido	✓	✓	✓		
Registros *		✓	✓		
Referencias *		✓	✓		
Codificación	✓	✓	✓	✓	✓

**Nota:** \*Este contenido aplica si el procedimiento o instructivo tienen registros y documentos como apoyo para su ejecución.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 4 de 17
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

<b>GESTIÓN DE LA SEGURIDAD</b>
<b>PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-037-00</b>

### **3. Aprobación de documentos**

Los documentos nuevos o modificados antes de ser publicados deben ser revisados por el encargado del proceso según lo establecido en el inciso 4 de este procedimiento. Posteriormente, el encargado y/o gerente del proceso deben firmar de revisado y/o autorizado el documento.

#### **3.1. Personal con autoridad para Revisar**

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad serán preparados y/o revisados por el siguiente personal de acuerdo al proceso al que pertenezcan: Gerentes de Procesos, Jefe de Planta de Látex, Jefe de Planta de Sólidos, Jefe de Aseguramiento de la Calidad, Jefe de Control de Calidad, Jefe de Logística, Jefe de Mantenimiento, Jefe de Abastecimientos, Jefe de Informática, Coordinador de Recursos Humanos, Asistente Social, Administrador de Campo, Encargado de Bodega y Encargado(s) de Báscula.

#### **Personal con autoridad para Autorizar**

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad serán autorizados por Director Ejecutivo Gerentes de Procesos o Jefes de Procesos cuando aplique, de acuerdo al proceso al que pertenezcan.

### **4. Revisión y actualización de documentos**

#### **4.1. Manual de control y seguridad**

##### **4.1.1. Revisión**

Por lo menos una vez al año se hará una revisión al Manual del Sistema de Gestión de Control y Seguridad. Cuando deban hacerse correcciones al este Manual, el Jefe de Aseguramiento de la Calidad hará llegar un borrador en formato Word al Gerente Técnico o a Gerentes de procesos que vayan a realizar los cambios.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 5 de 17
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

## **GESTIÓN DE LA SEGURIDAD**

### **PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-037-00**

La revisión del Manual de Calidad será efectuada por:

- a. El Gerente Técnico, quién hace las modificaciones que considere necesarias.
- b. Gerentes de Procesos, quienes notifican por cualquier medio escrito al Gerente Técnico. Este último evalúa los cambios propuestos asegurándose que no afectan la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c. Comité de Control y Seguridad, en reunión de Comité pueden realizarse cambios al Manual de Control y Seguridad. Los cambios acordados en Comité son realizados por el Gerente Técnico.

Las modificaciones al Manual de Calidad pueden ser realizadas directamente por el Gerente Técnico, o bien, ser trasladados por este último al Jefe de Aseguramiento de la Calidad para que él los realice, emita y circule para firmas

El Manual de calidad debe ser regresado al Jefe de Aseguramiento de la Calidad lo más pronto posible después de la recepción, con la firma y fecha de autorización.

#### **4.1.2. Distribución**

- a. Al completarse las firmas de revisión y autorización, el Jefe de Aseguramiento de la Calidad procederá a imprimir las copias necesarias para su posterior distribución. Las copias del Manual serán distribuidas con un sello de copia controlada (ver inciso 6 de este procedimiento) y entregados por medio de un Envío de Documentos HULE-F-GL-044.
- b. El responsable de cada área al momento de recibir los nuevos documentos, deben sustituir la nueva copia del Manual y entregar la versión obsoleta al Jefe de Aseguramiento de la Calidad.
- c. La entrega de los nuevos documentos quedará registrada en el HULE-F-GL-044 donde la persona que recibe los documentos anota la fecha en que se le hace la

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 6 de 17
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

## **GESTIÓN DE LA SEGURIDAD**

### **PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-037-00**

entrega y firma de recibido. Así mismo, anotará la fecha en que devuelve los documentos obsoletos y firmará para dejar constancia de esta devolución.

- d. El estado de revisión vigente del Manual se registrará en el Listado Maestro del Manual de Control y Seguridad HULE-F-GL-178, el cual será distribuido y entregado por un Envío de Documentos HULE-F-GL-044, cada vez que existan cambios al Manual.
- e. Las copias obsoletas serán destruidas por el Jefe de Aseguramiento de la Calidad, menos una que quedará en el archivo de obsoleto de Gerencia Técnica.

#### **4.1.3. Anulación**

- a. El Gerente Técnico por cualquier medio escrito debe informar al Jefe de Aseguramiento de la Calidad, la sección completa del Manual que será eliminada.
- b. El Jefe de Aseguramiento de la Calidad debe modificar el Listado Maestro de Manual de Control y Seguridad HULE-F-GL-178 y en la fila correspondiente indicar SECCIÓN ANULADA.
- c. Posteriormente el Jefe de Aseguramiento de la Calidad debe entregar con un Envío de Documentos HULE-F-GL-044 el Listado Maestro de Manual Integrado HULE-F-GL-178 modificado, y los responsables de área deberán entregar la sección eliminada y la versión obsoleta de dicho documento al Jefe de Aseguramiento de la Calidad, quién procederá a destruir todas las copias, menos una que quedará en el archivo de obsoleto de Gerencia Técnica.

#### **4.1.4. Nueva sección**

Al integrar una nueva sección al manual de calidad, se iniciará con la revisión 00 y se procederá a lo establecido en el inciso 4.1 de este procedimiento.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 7 de 17
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

<b>GESTIÓN DE LA SEGURIDAD</b>
<b>PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-037-00</b>

#### **4.2. Procedimientos e instructivos**

##### **4.2.1. Publicación de procedimientos e instructivos nuevos o actualizados**

- a. Cuando se tenga un procedimiento o instructivo nuevo, se hará llegar un borrador en formato Word al Jefe de Aseguramiento de la Calidad, quien será el encargado de colocar en su formato, darle la codificación correcta y asignar la revisión correspondiente.
- b. Cuando se tenga un procedimiento o instructivo para revisar por nuevas modificaciones, el responsable del proceso debe solicitar al Jefe de Aseguramiento de la Calidad un borrador en formato Word del procedimiento o instructivo a modificar.
- c. El responsable del proceso después de haber realizado los cambios en el procedimiento o instructivo, hará llegar el borrador en formato Word al Jefe de Aseguramiento de la Calidad, indicando la razón de la modificación. Este último será el encargado de colocar nuevamente el procedimiento en su formato, modificar la revisión, fecha y anotará en la razón de cambio lo indicado por el solicitante.
- d. El Jefe de Aseguramiento de la Calidad imprime una copia del procedimiento o instructivo nuevo o modificado y debe llevarla al responsable y/o gerente del proceso para que firmen de revisado y autorizado respectivamente.

##### **4.2.2. Distribución**

- a. Al haber completado las firmas de revisado y autorizado el Jefe de Aseguramiento de la Calidad, imprime la cantidad de copias necesarias, colocándoles un sello de copia controlada (ver inciso 6 de este procedimiento) de acuerdo a la distribución según el Listado Maestro de Procedimientos e Instructivos HULE-F-GL-118 y entrega dichos documentos a través de un envío de documentos HULE-F-GL-044.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 8 de 17
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

**GESTIÓN DE LA SEGURIDAD**

**PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-037-00**

- b. El responsable de cada proceso, al recibir la documentación procederá hacer lo siguiente:
- i. Verificará que todos los documentos, referidos en el envío de documentos HULE-F-GL-044 están completos.
  - ii. Archivará los documentos en la carpeta correspondiente.
  - iii. Retirá de la(s) carpeta(s) los documento(s) obsoleto(s) correspondiente(s) y entregará al Jefe de Aseguramiento de la Calidad.
  - iv. En el Envío de Documentos HULE-F-GL-044, en el campo de “Entrega de nuevos documentos” anotará la fecha en que los recibe y firma para dejar constancia de dicha recepción; si corresponde en el campo de “Devolución Documentos Obsoletos” anota la fecha en que hace entrega de los documentos obsoletos y firma para dejar constancia de dicha devolución.
- c. El Jefe de Aseguramiento de la Calidad archiva el envío de documentos y destruye las copias de los documentos obsoletos, menos una que quedará como obsoleta en el archivo de Gerencia Técnica.
- d. En caso de no encontrarse el responsable del proceso, se entregará el envío a la persona que lo esté cubriendo, quién será el responsable de realizar los cambios.

**Nota**

Los documentos que sean enviados fuera de Entre Ríos, a Oficinas Centrales tendrán un lapso de 2 semanas para hacer la actualización y el envío de documentos, con los documentos obsoletos si corresponde.

**4.2.3. Anulación de procedimientos e instructivos**

- a. Cuando se considere que un Procedimiento ó Instructivo ya no tiene más vigencia, la misma función que lo revisó ó autorizó originalmente, informará al Jefe de

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 9 de 17
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

**GESTIÓN DE LA SEGURIDAD**

**PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-037-00**

Aseguramiento de la Calidad por cualquier medio escrito para solicitar su anulación.

En el caso de Gerencia Técnica no se efectuará dicho medio escrito.

- b. El Jefe de Aseguramiento de la Calidad procederá a revisar el Manual de Control y Seguridad, para realizar los cambios necesarios en caso de que dicho procedimiento o instructivo sea mencionado en el Manual de Control y Seguridad.
- c. Si el procedimiento o instructivo es mencionado en el Manual de Control y Seguridad, debe informar al Gerente Técnico y proceder a lo establecido en el inciso 4.1.1 y 4.1.2 de este procedimiento.
- d. El Jefe de Aseguramiento de la Calidad debe solicitar la devolución del Procedimiento o Instructivo anulado a través de un Envío de Documentos HULE-F-GL-044 al responsable del libro de las áreas afectadas, indicando que el documento ha sido anulado.
- e. El responsable deberá adjuntar al Envío de Documentos HULE-F-GL-044 el documento anulado, y la versión obsoleta del Manual de Control y Seguridad (en caso de haber sido modificado) y regresarlo al Jefe de Aseguramiento de la Calidad quién procederá a destruirlos, menos una que guardará en archivo de gerencia técnica colocándole el sello de ANULADO con la fecha en que se está realizando la anulación en color rojo en sus páginas.
- f. En el Listado Maestro de Procedimientos e Instructivos HULE-F-GL-118 se indicará en la fila y en la columna de Nombre correspondiente al procedimiento anulado la siguiente información: ANULADO.

**Nota**

Se podrá usar nuevamente el correlativo para otro Procedimiento ó Instructivo (La codificación se asignará de acuerdo al inciso 1.2 de este procedimiento).

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 10 de 17
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

<b>GESTIÓN DE LA SEGURIDAD</b>
<b>PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-037-00</b>

#### **4.3. Formatos**

Los formatos nuevos o modificados se revisarán y aprobarán de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Control de Formatos y Registros HULE-P-GL-050.

#### **4.4. Control de documentos independientes**

##### **4.4.1. Para su alta ó nueva revisión**

- a. El personal responsable de la autorización del documento independiente (nuevo o modificado), entrega al Jefe de Aseguramiento de la Calidad el original (si aplica) e informa las copias que van a existir y el lugar donde estarán para su distribución.
- b. En la parte de atrás ó en hoja anexa se colocará un sello de identificación que indique la fecha de la implementación del documento, el código asignado, el número de revisión, la razón y la firma de autorización.

##### **NOTA**

- La firma de autorización implica que este documento ha sido revisado para asegurar su adecuación al sistema de calidad por la misma persona que lo originó.
- Los Documentos Independientes por su naturaleza no llevarán un formato específico.

##### **4.4.2. Codificación**

El Jefe de Aseguramiento de la Calidad les asigna un código según lo indicado en el inciso 1.2 de este procedimiento.

##### **4.4.3. Archivo**

El Jefe de Aseguramiento de la Calidad guardará una copia de cada documento independiente para la identificación correcta del mismo, serán archivados hasta que una nueva versión lo sustituya ó se vuelva anulado.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 11 de 17
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	



**GESTIÓN DE LA SEGURIDAD**

**PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-037-00**

**4.4.4. Publicación**

El Jefe de Aseguramiento de la Calidad entregará las copias por medio de un envío de documentos (HULE-F-GL-044) a la (s) persona(s) encargada(s), quienes al momento de la entrega deberán devolver la copia obsoleta al Jefe de Aseguramiento de la Calidad anotándolo en el envío de documento.

El Jefe de Aseguramiento de la Calidad destruirá todas las copias obsoletas del documento Independiente, menos una que quedara en archivo de obsoleto de Gerencia Técnica.

Para asegurar la actualización de los documentos independientes, en el Listado Maestro de Documentos Independientes (HULE-F-GL-056), se especifica la revisión y la fecha en vigencia del documento, este listado es distribuido los primeros 10 días del mes, si existen cambios.

**4.4.5. Anulación**

En caso de que sea Anulado un documento independiente, el responsable Informará al Jefe de Aseguramiento de la Calidad por cualquier medio escrito (Si es del Proceso Técnico, bastará con las instrucciones del Gerente Técnico). Se le coloca el sello ANULADO y el Jefe de Aseguramiento de la Calidad procede a recoger todas las copias anuladas para su destrucción, en el listado ERSA-F-GL-056 se coloca en “Norma o Documento” la palabra ANULADO.

**5. Versión vigente y puntos de uso de los documentos**

La versión vigente de los documentos del sistema es la indicada como revisión en los documentos firmados de revisado y/o autorizado.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 12 de 17
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

**GESTIÓN DE LA SEGURIDAD****PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-037-00**

La documentación para el Manual Integrado, Procedimientos e instructivos será responsabilidad del encargado del área mantenerla en sus puntos de uso, según se indica en las siguientes tablas.

**Manual de Control y Seguridad**

<b>No. de libro</b>	<b>Responsable</b>	<b>Punto de uso</b>
1	Director Ejecutivo	Oficinas Centrales
2	Gerente de Operaciones	Oficina de gerencia de operaciones
3	Gerencia Técnica	Oficina Jefe de Aseguramiento de la Calidad
4	Gerente Administrativo	Oficina de gerencia de administrativa
5	Jefe de planta de látex	Oficina de jefe de planta
6	Jefe de planta de sólidos	Oficina de jefe de planta
7	Coordinador de recursos humanos	Oficina de coordinador de recursos humanos
8	Administrador finca	Oficina de administrador finca
9	Jefe de mantenimiento	Oficina taller de mantenimiento
10	Jefe de abastecimientos y atención a proveedores	Oficina de jefe de abastecimientos y atención a proveedores

**PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS**

<b>No. de libro</b>	<b>Responsable</b>	<b>Punto de uso</b>
---------------------	--------------------	---------------------

Revisión: 00

Fecha: 17/10/2013

Página 13 de 17

Razón de Cambio: Original

Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad

Autorizado: Gerente Técnico

**GESTIÓN DE LA SEGURIDAD**  
**PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-037-00**

1	Director Ejecutivo	Oficinas Centrales
2	Gerente de Operaciones	Oficina gerencia de operaciones
3	Gerencia Técnica	Oficina Jefe de Aseguramiento de la Calidad
4	Gerente Administrativo	Oficina de gerencia de administrativa
5	Supervisores planta de látex	Oficina de supervisores
6	Laboratoristas de látex	Laboratorio de Látex
7	Supervisores planta de sólidos	Planta de producción
8	Laboratoristas de sólidos	Laboratorio de Sólidos
9	Encargado de bodega	Bodega general de insumos
10	Encargado de garita de control	Garita de control
11	Jefe de logística	Oficina de jefe de logística
12	Coordinador de recursos humanos	Oficina de coordinador de recursos humanos
13	Jefe de abastecimientos y atención a proveedores	Oficina de jefe de abastecimientos y atención a proveedores
14	Administrador finca	Oficina de administrador finca
15	Jefe de planta de látex	Oficina de jefe de planta
16	Jefe de planta de sólidos	Oficina de jefe de planta
17	Jefe de mantenimiento	Oficina taller de mantenimiento
18	Jefe de control de calidad	Oficina de jefe de control de calidad
19	Asistente de Compras	Oficina de Asistente de Compras
20	Jefe de Informática	Oficina de Jefe de Informática

Revisión: 00

Fecha: 17/10/2013

Página 14 de 17

Razón de Cambio: Original

Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad

Autorizado: Gerente Técnico

<b>GESTIÓN DE LA SEGURIDAD</b>
<b>PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-037-00</b>

**6. Copia controlada**

- a. El Jefe de Aseguramiento de la Calidad al haber completado las firmas de revisado y/o autorizado de los documentos nuevos o revisados procede a imprimir las copias necesarias para la distribución del archivo autorizado.
- b. Posteriormente debe colocar un sello en color rojo en la parte de enfrente de las hojas del documento con la siguiente leyenda: COPIA CONTROLADA.

**Nota:**

Una sola copia de los documentos revisados y/o autorizados llevarán en la primera página firma de revisado y /o autorizado por el personal correspondiente al proceso, la cual permanecerá en archivo de Gerencia Técnica hasta nuevo cambio, las demás copias de los documentos únicamente llevarán un sello o una leyenda con la siguiente información: COPIA CONTROLADA.

**7. Legibilidad e identificación de documentos**

- a. Ninguna corrección hecha a mano en los documentos del sistema tendrá validez, deberá hacerse una revisión al documento para actualizarlo según lo indicado en el inciso 4 de este procedimiento.
- b. Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, entregados a los encargados de cada proceso, quedaran bajo su responsabilidad para el resguardo y legibilidad de los mismos.
- c. Si por alguna razón el documento es dañado y resulta ilegible o pierde su identificación, se debe entregar el documento dañado al Jefe de Aseguramiento de la Calidad acompañado de una nota solicitando su reposición, este último debe entregar el nuevo documento a través de un Envío de Documentos HULE-F-GL-044.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 15 de 17
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

<b>GESTIÓN DE LA SEGURIDAD</b>
<b>PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-037-00</b>

### **8. Control de copia**

No se permite la reproducción de ningún documento del sistema de calidad. Si es necesaria una copia deberá ser solicitada a Gerencia Técnica y/o Jefe de Aseguramiento de la Calidad, y se les colocará un sello de “COPIA NO CONTROLADA” en la parte de enfrente.

### **9. Control de documentos de origen externo**

Se identificarán y controlarán la distribución de aquellos documentos de origen externo que tienen derecho de autor o son propiedad del cliente.

9.1. Para su identificación se usará el código de identificación de origen del documento

9.2. Para mantener el control de su distribución se identificará en el Listado de Control de Documentos de Origen Externo HULE-F-GT-019.

### **10. Control de documentos obsoletos**

El Jefe de Aseguramiento de la Calidad guardará la última versión obsoleta de los siguientes documentos, los cuales serán identificados colocándoles un sello en sus páginas con la palabra “OBSOLETO” en color rojo.

- a. Manual de Control y Seguridad, Procedimiento o Instructivo.
- b. Especificaciones de Compra, Ventas y Fórmulas.
- c. Listados de Especificaciones de Compra, Ventas, Fórmulas, Documentos Independientes, Procedimientos e Instructivos o Formatos y Registros
- d. Los Documentos Independientes Obsoletos ó Anulados pueden quedar en archivo de Gerencia Técnica para futuras consultas.

**NOTA:** Todos los documentos que se envíen fuera de Planta a Clientes y/o Proveedores serán controlados, por medio de la copia del envío de documentos firmada por los Clientes y/o Proveedores de recibida la documentación o cualquier medio escrito.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 16 de 17
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

<b>GESTIÓN DE LA SEGURIDAD</b>
<b>PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-037-00</b>

**REGISTROS**

HULE-F-GT-019 Listado de Control de Documentos de Origen Externo

HULE-F-GL-044 Envío de documentos.

HULE-F-GL-056 Listado maestro documentos independientes.

HULE-F-GL-118 Listado maestro de procedimientos e instructivos.

**REFERENCIAS**

HULE-P-GL-050 Control de formatos y registros.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 17 de 17
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

**GERENCIA TÉCNICA**

**PROCEDIMIENTO HULE-P-GL-038-00**

**ACCIONES CORRECTIVAS**

**Objetivo**

Tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades definiendo los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades,
- b) Determinar las causas de las No Conformidades, y
- c) Evaluar las necesidades de adoptar acciones para asegurarse de que las No Conformidades no vuelvan a ocurrir.

**Responsabilidad**

El Gerente Técnico, Gerente de Operaciones, Gerente Administrativo, Jefe Aseguramiento de la Calidad, Jefes de Proceso y Auditor Interno.

**Alcance**

Las no conformidades detectadas en los procesos del Sistema de Gestión de Control y Seguridad que requieren la aplicación de medidas correctivas o por reclamos del cliente.

**Definiciones**

**Acción correctiva**= Medida establecida para eliminar la causa de una no conformidad encontrada.

**Auditor interno** = Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría, e independiente de la actividad que es auditada para asegurar que los hallazgos y conclusiones están basados solo en evidencias.

**Comité de Control y Seguridad** = Gerente de Operaciones, Gerente Técnico, Gerente Administrativo y Jefe de Aseguramiento de Calidad.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 1 de 7
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de aseguramiento de calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

## GERENCIA TÉCNICA

### PROCEDIMIENTO HULE-P-GL-038-00

**Gerente Técnico** = Representante de la Gerencia y Jefe de Seguridad.

**Competencia** = Para ser auditor interno será necesario haber aprobado el curso de “auditor interno BASC”, o pertenecer a una Empresa dedicada a la implementación del Sistema de Gestión.

**Gerente de Operaciones** = Encargado de las operaciones realizadas en planta de látex y planta de sólidos.

**Inspección** = Acción de medir, examinar, ensayar o verificar una o varias características del producto y/o proceso de compararlas con especificaciones establecidas, con el fin de establecer su conformidad

**No conformidad** = Falta de cumplimiento de los requisitos especificados

**Reclamo**= Queja oral o escrita relativa a problemas de calidad del producto realizadas por un cliente en base a una No Conformidad detectada.

### Descripción

Todo el personal de la empresa exportadora de caucho y látex, tiene responsabilidad y autoridad para reportar No Conformidades en los productos, procesos y Sistema de Gestión de Control y Seguridad.

Las acciones necesarias para eliminar las causas de una no conformidad encontrada son responsabilidad del encargado(s) del proceso al que pertenezcan.

#### **1. Acción correctiva por auditorías**

Para el cierre de acciones correctivas generadas por auditorías (internas o externas) se debe realizar lo siguiente:

1.1 Después de haber entregado el o los reportes de acción HULE-F-GL-050 al responsable del proceso auditado y al Jefe de Aseguramiento de la Calidad, se da

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 2 de 7
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de aseguramiento de calidad	Autorizado: Gerente Técnico	



**GERENCIA TÉCNICA**

**PROCEDIMIENTO HULE-P-GL-038-00**

paso al tiempo de espera para la verificación del cumplimiento de los planes de acción.

- 1.2 Para el cierre de una acción correctiva, el Gerente Técnico o Jefe de Aseguramiento de la Calidad asigna a un Auditor Interno, que sea ajeno al área donde se levantó la Acción Correctiva, explicando la No Conformidad detectada y las expectativas que deben llenarse para hacer efectivo el cierre. El Jefe de Aseguramiento de la Calidad entregará la copia respectiva del Reporte de Acción HULE-F-GL-050 al Auditor Interno.
- 1.3 Si al momento de realizar la auditoría de seguimiento las acciones tomadas no corrigen la No conformidad o no existe evidencia sobre los avances de las actividades indicadas en el Plan de Acción, se deberán anotar las observaciones correspondientes en la sección del Plan de Acción definida en el HULE-F-GL-050, para reprogramar la auditoría de seguimiento o las acciones para corregir la No conformidad.
- 1.4 Si al momento de realizar la auditoría de seguimiento el auditor determina que las acciones tomadas han corregido la No conformidad el auditor debe dar cierre a la acción correctiva firmando y colocando la fecha de aceptación de cierre en la sección de Cierre de Acción definida en el Reporte de Acción HULE-F-GL-050.
- 1.5 Cuando una Acción Correctiva ha sido cerrada, se entregará al Jefe de Aseguramiento de la Calidad para su archivo, quien posteriormente actualizará la Matriz de Acciones Correctivas HULE-F-GL-228.
- 1.6 Para dar cierre al o los Reporte(s) de Acción HULE-F-GL-050 que no han sido cerrados en la primera verificación de todas las actividades programadas, se procederá a realizar lo indicado en el inciso 1.1 al 1.4 de este procedimiento, hasta dar el cierre respectivo.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 3 de 7
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de aseguramiento de calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

**GERENCIA TÉCNICA**

**PROCEDIMIENTO HULE-P-GL-038-00**

**2. Acciones correctivas en proceso o producto**

2.1 La implementación de una acción correctiva generada a raíz de la detección de una no conformidad durante los procesos de: observación y por ocurrencia de algún problema de importancia significativa al proceso o al producto, o bien de un problema menor repetitivo, puede ser decidida por: Gerente de Operaciones, Gerentes de Proceso, Jefes de área o Auditor Interno.

2.2 Cuando se generen Acciones Correctivas por observación o por ocurrencia de problema, el Gerente o Jefe responsable del área debe solicitar el número correspondiente de Reporte de Acción al Jefe Aseguramiento de la Calidad, posteriormente el responsable de generar el Reporte de Acción debe llenar una copia completando los siguientes campos:

- a) No. RA = Número de Reporte de Acción indicado por el Jefe de Aseguramiento de la Calidad.
- b) No. Auditoría = N/A = No Aplica
- c) Motivo = seleccionar Acción Correctiva.
- d) Investigación =
  - Indicar el proceso encargado de ejecutar la acción correctiva
  - Seleccionar en dónde se detectó la no conformidad (producto o proceso).
  - Indicar la fecha en que se entrega el reporte de acción.
  - Problema: qué fue el problema; cuándo ocurrió; la cantidad de producto, procesos, documentos, etc., involucrados; dónde ocurrió y en referencia si aplica documento o punto de norma relacionado, de lo contrario anotar N/A = No Aplica.
  - Análisis de causa, adjuntar el HULE-F-GL-028.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 4 de 7
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de aseguramiento de calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

**GERENCIA TÉCNICA**

**PROCEDIMIENTO HULE-P-GL-038-00**

e) Plan de acción = indicar las acciones a realizar para corregir la No conformidad y las fechas programadas para su ejecución y verificación, las cuales deben programarse para darle cierre en un plazo máximo de 60 días hábiles.

Los otros campos serán completados por el auditor interno asignado y Jefe de Aseguramiento de la Calidad, según corresponda.

Al haber completado la información del o los reporte(s) de acción generado(s) debe(n) presentarse al Jefe de aseguramiento de la calidad y enviarle una copia vía correo electrónico.

2.3 Para dar cierre a estas acciones correctivas se debe proceder a lo descrito en los incisos 1.2 al 1.5 de este procedimiento.

**3. Acciones correctivas (desviación de indicadores)**

3.1 Cuando sea detectada una desviación en un indicador de proceso, el responsable del análisis del indicador deberá establecer la causa o causas principales que están afectando el resultado del mismo, (por ejemplo a través del ABC de causa, Reporte de Acción HULE-F-GL-050, etc.), estableciendo a su vez los compromisos para eliminar dichas causas. El Gerente de Proceso será responsable de asegurar la gestión de los indicadores de los procesos bajo su responsabilidad.

**Nota:**

Si se utiliza el Reporte de Acción HULE-F-GL-050 se deben llenar los campos según lo indicado los incisos a) al e) del punto 2.2 de este procedimiento.

3.2 La investigación del encargado del área debe estar encaminada a determinar la(s) causa(s) de la No Conformidad reportada, y definir las Acciones Correctivas que sean necesarias para evitar la recurrencia de la No Conformidad.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 5 de 7
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de aseguramiento de calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

**GERENCIA TÉCNICA**

**PROCEDIMIENTO HULE-P-GL-038-00**

3.3 Una vez completada la acción correctiva (ABC de Causa, Reporte de Acción HULE-F-GL-050, etc.) se la entrega al Gerente Técnico y/o Jefe de Aseguramiento de la calidad para archivo. Posteriormente darle cierre respectivo:

- Si es un Reporte de Acción HULE-F-GL-050 según lo indicado en el inciso 1.1 al 1.6 de este procedimiento.
- Si es otro método, realizar una verificación de cumplimiento de actividades asignando un auditor interno.

3.4 Lo anterior deberá realizarse en un plazo no mayor de 30 días.

**4. Registros generados**

Finalizada la evaluación e inspección del cierre de Acciones Correctivas, el Jefe de Aseguramiento de la Calidad y/o el responsable del proceso donde se generó la Acción Correctiva, archivarán los registros generados por el tiempo determinado en el HULE-F-GL-001 Control de Formatos y Registros.

**5. Eficacia de las acciones correctivas tomadas**

5.1 Para establecer si las acciones que se ejecutaron según el Reporte de Acción HULE-F-GL-050 fueron eficaces, el Gerente Técnico o Jefe de Aseguramiento de la Calidad deben asignar a un auditor interno para que verifique la eficacia de estas acciones. La verificación será anotada en el HULE-F-GL-050, en la sección de “Eficacia de las acciones tomadas”.

5.2 El auditor encargado de realizar la verificación debe hacer las anotaciones respectivas si las acciones resultaron eficaces o no. Posteriormente debe entregar el HULE-F-GL-050 al Gerente Técnico o Jefe de Aseguramiento de la Calidad para archivo. En el caso de que las acciones no han sido eficaces debe informar al

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 6 de 7
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de aseguramiento de calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

**GERENCIA TÉCNICA**

**PROCEDIMIENTO HULE-P-GL-038-00**

Gerente Técnico para establecer qué acciones se deben tomar para corregir la No Conformidad.

5.3 Algunos criterios a considerar para determinar si las acciones han sido eficaces por ejemplo pueden ser:

- Repetitividad del problema.
- Cumplimiento de las acciones, etc.

**Registro**

HULE-F-GL-028 Análisis de Causa.

HULE -F-GL-050 Reporte de Acción.

HULE -F-GL-066 Matriz de Observaciones, Quejas y Reclamos de Clientes.

HULE -F-GL-102 Reporte de auditoría interna.

HULE -F-GL-228 Matriz de Acciones Correctivas.

**Referencias**

Ninguna.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 7 de 7
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de aseguramiento de calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

<b>GESTIÓN DE LA SEGURIDAD</b>
<b>PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-039-00</b>

**AUDITORÍAS INTERNAS**

**Objetivos**

Establecer cada una de las actividades a realizar para la planificación, programación, ejecución y documentación de las auditorías internas, para determinar que el Sistema de Gestión de Control y Seguridad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma y Estándar de Seguridad del Exportador BASC Versión 04-2012 se encuentran implementados y se mantiene de manera eficaz.

**Responsabilidad**

El Director Técnico y Auditor Interno son responsables de este proceso.

**Alcance**

Todos los procesos de la empresa exportadora de caucho programados para auditar.

**Definiciones**

**Acción correctiva** = Medida establecida para eliminar la causa de una no conformidad encontrada.

**Acción preventiva** = Medida establecida para eliminar la causa de una potencial no conformidad.

**Auditorias** = Es un proceso sistemático e independiente, llevado a cabo, mediante la obtención y el examen de evidencias objetivas, con el fin de verificar que los requisitos solicitados por el Manual del Sistema Integrado, procedimientos, procesos, están siendo aplicados correctamente. (Independencia ver HULE-F-GL-116).-

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 1 de 7
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

## GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

### PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-039-00

**Auditor Interno** = Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría, e independiente de la actividad que es auditada para asegurar que los hallazgos y conclusiones están basados solo en evidencias.

**Auditorías de proceso** = La verificación de la ejecución de un proceso contra instrucciones documentadas y normas, para medir su conformidad y efectividad contra criterios de auditoría.

**Competencia** = Para ser auditor interno, será necesario haber aprobado el curso de “Auditor Interno”, avalado por una empresa reconocida en Sistemas de Gestión = pertenecer a una empresa dedicada a la implementación de Sistemas de Gestión.

**Criterios de auditoría** = Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como una referencia

**Evidencias de la auditoría** = Registros, declaraciones de hecho u otra información que son relevantes para los criterios de auditoría y verificables. Las evidencias de la auditoría pueden ser cualitativas o cuantitativas.

**Hallazgos** = Son los resultados obtenidos a partir de la evaluación realizada de la evidencia recopilada en la auditoría frente a los criterios de auditoría, pueden indicar:

- a) Conformidad,
- b) No Conformidad y
- c) Oportunidad de mejora

**Informe de Auditorías** = Documento que demuestra el resultado de las auditorías.

**Proceso** = Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

**Observación** = Sugerencia de una buena práctica, que aunque no es obligatorio su cumplimiento, la implementación de esa sugerencia puede beneficiar al fortalecimiento del Sistema.

Revisión: 00

Fecha: 17/10/2013

Página 2 de 7

Razón de Cambio: Original

Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad

Autorizado: Gerente Técnico

<b>GESTIÓN DE LA SEGURIDAD</b>
<b>PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-039-00</b>

**Procedimiento**

El Gerente Técnico es el responsable de programar las auditorías internas (de primera parte) con el fin de obtener evidencia objetiva de la eficacia de los procesos mencionados en el Manual de Control y Seguridad, como requisito, en la evaluación de los procesos se establecerá el punto de la norma y el criterio de auditoría a aplicar (ej. Cumplimiento de la Norma, Cumplimiento de Procedimientos, efectividad de las medidas correctivas, evaluación de comunicación etc.). El gerente técnico utilizará también el criterio de procesos con oportunidades de mejora, basado en el resultado de auditorías previas o la importancia de los procesos, para incrementar las auditorías a los mismos. Todo lo anterior quedará registrado en la programación de auditoría, junto con la semana tentativa de auditoría, auditor (s) y responsable del proceso a auditar.

La programación de auditoría (HULE-F-GL-100) debe ser comunicada al auditor o a los auditores por parte del Director Técnico con una anticipación mínima de 15 días para permitir recopilar los manuales, procedimientos del área, formatos de acciones preventivas y correctivas, la lista de verificación y los informes de auditorías pasadas (si hubiera).

El responsable del proceso deberá conocer con anticipación de 7 días como mínimo, el plan de su auditoría (HULE-F-GL-237) por parte del mismo auditor. En este aviso el auditor debe indicar la fecha, horario, alcance y personas involucradas.

Los puntos a evaluar en las auditorías internas serán los siguientes: registros, evaluación de desempeño de los procedimientos y evaluación del personal que realiza las actividades. El no cumplimiento de uno de los puntos a evaluar genera una NO conformidad que el auditor interno deberá evaluar si la NO conformidad se generó por documentación (Falta de procedimiento, instructivo...) o por ejecución (No ejecutar los que el procedimiento instructivo... indica) para encontrar las oportunidades de mejora.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 3 de 7
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	



## **GESTIÓN DE LA SEGURIDAD**

### **PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-039-00**

Las no conformidades encontradas durante las auditorías deben estar basadas en evidencias objetivas, deben reflejarse HECHOS demostrados, no rumores o suposiciones. Debe ser precisa, evitando expresiones como: todos, algunos, varios, ninguno. Se identifica el documento, registro, área, persona, etc. DONDE se ha detectado la No Conformidad Se redactan en el momento que se evidencia la No Conformidad. Una vez detectada se investiga su ALCANCE, si es de una importancia significativa se utilizará el formato ERSA-F-GL-050 Reporte de acción, si es una corrección u observación se anota en el Reporte de auditoría ERSA-F-GL-102.

Si se trata de una No conformidad por un problema menor el auditor debe recopilar información a través de entrevistas del personal o a partir de la observación de las distintas actividades. En estas entrevistas el personal involucrado no debe limitarse a jefes de departamento o gerentes, sino que se debe incluir a todos los miembros que participan en el proceso. Las preguntas en estas entrevistas deben ser abiertas, que lleven al auditado a explicar su trabajo evitando de esta forma las respuestas cerradas de sí o no.

Antes de concluir la auditoría, en la reunión de cierre el auditor debe informar al auditado los hallazgos encontrados para que este último esté enterado de los resultados.

Al concluir la auditoría interna el auditor procede a trasladar los datos escritos en el Listado de Verificación HULE-F-GL-101 al Reporte de auditoría HULE-F-GL-102.

Si el auditor encuentra No conformidades debe llenar los siguientes campos del Reporte de Acción HULE-F-GL-050:

1. No. RA = Número de Reporte de Acción
2. No. Auditoría = según el indicado en el programa de auditoría ERSA-F-GL-100
3. Motivo = seleccionar Acción Correctiva.
4. Investigación =
  - Indicar el proceso auditado.
  - Seleccionar en dónde se detectó la no conformidad (producto o proceso).

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 4 de 7
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

**GESTIÓN DE LA SEGURIDAD**

**PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-039-00**

- Indicar la fecha en que se entrega el reporte de acción.
- Problema: qué fue el problema, cuándo ocurrió, la cantidad de producto, procesos, documentos, etc., involucrados, dónde y referencia el punto de norma que aplica.

Los otros campos serán completados por el proceso auditado y Jefe de Aseguramiento de la Calidad, según corresponda.

Si existieran correcciones, éstas deben anotarse en el Reporte de Auditoría HULE-F-GL-102 e indicar la fecha de verificación de las mismas en mutuo acuerdo con el auditado, la cual no debe ser mayor a cinco días hábiles después de haber realizado la auditoría.

**Entrega de Información de Auditorias**

En un plazo no mayor de 3 días hábiles después de haber realizado la auditoría, el auditor debe entregar al auditado:

- a. En físico y vía correo electrónico una copia del HULE-F-GL-102 Reporte de auditoría y el HULE-F-GL-050 Reporte de Acción Correctiva por cada No Conformidad encontrada. Cada ERSA-F-GL-050 debe estar firmado de recibido e indicada la fecha para entregar el plan de acción por el auditado.

En el mismo plazo el auditado debe entregar al Jefe de Aseguramiento de la Calidad la siguiente información:

- a. HULE-F-GL-237 Plan de Auditoría y HULE-F-GL-101 Lista de Verificación
- b. En físico y vía correo electrónico debe entregar el ERSAF-GL-102 Reporte de auditoría y el HULE-F-GL-050 Reporte de Acción Correctiva por cada No Conformidad encontrada. La copia impresa de cada ERSA-F-GL-050 que se entregue debe ser la que firmó previamente el auditado y donde indicó la fecha para entregar el (los) plan(es) de acción correspondientes.

Revisión: 00

Fecha: 17/10/2013

Página 5 de 7

Razón de Cambio: Original

Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad

Autorizado: Gerente Técnico

**GESTIÓN DE LA SEGURIDAD**

**PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-039-00**

El Auditor Interno debe firmar el HULE-F-GL-102 Reporte de Auditoria al momento de entregar al Proceso Técnico. El Gerente Técnico firmará este documento después de que el proceso auditado haya cerrado todas las acciones correctivas generadas, en caso de no haber Acciones Correctivas el Director Técnico firmará en el momento de la entrega.

El responsable del proceso auditado debe presentar el plan de acción indicado el en HULE-F-GL-050 y el Análisis de Causa HULE-F-GL-028 en un plazo máximo de 10 días hábiles al Jefe de Aseguramiento de la Calidad.

En el o los plan(es) de acción debe indicar el auditado las acciones que realizará para corregir la(s) no conformidad(es) generada(s), las cuales debe programarse para darle cierre en un plazo máximo de 60 días hábiles.

**Evaluación de Desempeño**

El auditado deberá llenar el HULE-F-GL-103, evaluación de desempeño del auditor, tomando como base lo sucedido en el proceso de auditoría. Dicha evaluación deberá realizarse y entregarse al Director Técnico en un plazo no mayor de 3 días hábiles después de efectuada la auditoría.

**Cierre de Reporte de Acción(es) Correctiva(s)**

Para el cierre de Acciones Correctivas generadas por auditorías internas se hará en base a lo establecido en el inciso 1 del procedimiento de Acción Correctiva HULE-P-GL-038.

**Registros**

HULE-F-GL-028 Análisis de Causa.

HULE -F-GL-050 Reporte de acción.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 6 de 7
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

<b>GESTIÓN DE LA SEGURIDAD</b>
<b>PROCEDIMIENTO HULE-P-RH-039-00</b>

HULE-F-GL-101 Listado de Verificación.

HULE -F-GL-102 Reporte de Auditorías Interna.

HULE -F-GL-103 Evaluación de desempeño.

HULE -F-GL-100 Programación de auditorías internas.

HULE -F-GL-116 Independencia de auditores.

HULE -F-GL-237 Plan de auditoría.

**Referencias**

HULE-P-GL-038 Acciones Correctivas.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 7 de 7
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de Aseguramiento de Calidad	Autorizado: Gerente Técnico	

<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS</b>
--------------------------------------

<b>PROCEDIMIENTO HULE-P-GT-102-00</b>
---------------------------------------

## **EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS**

### **Objetivo**

Establecer e implementar un proceso de gestión de riesgos que permita la determinación del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de éstos.

### **Responsabilidad**

Los responsables de la ejecución de este procedimiento serán el gerente técnico y los jefes de proceso.

### **Alcance**

Los procesos identificados en el HULE-D-GL-031 Mapeo de procesos del Sistema de Control y Seguridad.

### **Definiciones**

**Contexto** = Conjunto de circunstancias que condicionan un hecho.

### **PROCEDIMIENTO**

#### **1. Establecimiento del contexto**

Para establecer el contexto de la Evaluación de Riesgos del Sistema de Control y Seguridad HULE-F-GT-366, se debe considerar los siguientes criterios que la condicionarán para su elaboración:

- a. Amenazas: entre éstas se pueden considerar actividades como pérdida, robo, tráfico de drogas, contrabando, terrorismo, lavado de activos y otras actividades ilícitas.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 1 de 6
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de aseguramiento de calidad	Autorizado: Gerente técnico	

<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS</b>
<b>PROCEDIMIENTO HULE-P-GT-102-00</b>

- b. Vulnerabilidad: la cual puede ser débil, necesita refuerzo, es resistente o fuerte.

## **2. Identificación de riesgos**

La identificación debe incluir todos los riesgos, que estén o no bajo control de la empresa.

### **2.1. Metodología para identificar los riesgos**

- a. Deben utilizarse los procesos estratégicos, operativos y de soporte definidos en el HULE-D-GT-031 Mapeo de Procesos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad de la empresa.
- b. Para cada proceso identificado en el HULE-D-GT-031 deben establecerse las actividades realizadas.
- c. Identificar los riesgos que se incurren en cada actividad de cada proceso utilizando las amenazas y vulnerabilidades descritas en los inciso a. y b. del punto 1 de este procedimiento.
- d. Posteriormente debe identificarse el evento o incidente que generará puede perjudicar en la realización de las actividades del proceso correspondiente.

## **3. Análisis de los riesgos**

Éste involucra considerar fuentes de riesgo, sus impactos y las probabilidades de que esos eventos o incidentes puedan ocurrir.

El riesgo es analizado combinando las probabilidades e impactos tomando en cuenta los controles existentes:

$$P * I = R$$

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 2 de 6
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de aseguramiento de calidad	Autorizado: Gerente técnico	

**PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS**  
**PROCEDIMIENTO HULE-P-GT-102-00**

**3.1. Tipos de análisis**

<b>Medidas cualitativas del impacto</b>					
<i>Nivel</i>	<i>Descriptor</i>	<i>Afectación</i>	<i>Daño o pérdida</i>	<i>Suspensión de Operaciones</i>	<i>Económica</i>
1	Insignificante	No afecta	Mínimo	Menos de 8 horas	Entre Q.00 y Q.1000
2	Menor	Mínima	Pequeño	Entre 8 horas y 1 día	Entre Q.1001 y Q.20,000
3	Moderada	Temporal	Significativo	Entre un día y 1 semana	Entre Q.20,001 y Q.100,000
4	Mayor	Parcial	Considerable	Entre 1 semana y 15 días	Entre Q.100,001 y Q.500,000.
5	Catastrófica	Permanente	Gran magnitud	Más de 15 días	Más de Q.500,001

<b>Medidas cualitativas del impacto</b>				
<i>Nivel</i>	<i>Descriptor</i>	<i>Imagen</i>	<i>Comercial</i>	<i>Información</i>
1	Insignificante	Conocido solo dentro del proceso	Pérdida del mercado menor al 1%	Menor al 1% de la información crítica
2	Menor	Conocido dentro de la empresa	Pérdida del mercado entre el 1.01% y el 5%	Entre el 1.01% y el 5% de la información crítica

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 3 de 6
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de aseguramiento de calidad	Autorizado: Gerente técnico	

<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS</b>				
<b>PROCEDIMIENTO HULE-P-GT-102-00</b>				
3	Moderada	Conocido a nivel de empresas	Pérdida del mercado entre el 5.01% y el 15%	Entre el 5.01% y el 10% de la información crítica
4	Mayor	Conocido a nivel nacional	Pérdida del mercado entre el 15.01% y el 50%	Entre el 10.01% y el 25% de la información crítica
5	Catastrófica	Conocido a nivel internacional	Pérdida del mercado mayo al 50%	Más del 25% de la información crítica

<b>Medidas cuantitativas y cualitativas de la probabilidad</b>		
<i>Nivel</i>	<i>Descriptor</i>	<i>Descripción detallada</i>
1	Improbable	Difícil que ocurra
2	Remoto	Muy baja probabilidad de ocurrencia
3	Ocasional	Limitada probabilidad de ocurrencia
4	Frecuente	Significativa probabilidad de ocurrencia
5	Constante	Muy alta probabilidad de ocurrencia

#### **4. Evaluación del riesgos**

Los riesgos serán evaluados por nivel de corrección requerida según el resultado del impacto por la consecuencia.

La forma de relacionar el impacto por la probabilidad se define en el siguiente cuadro

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 4 de 6
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de aseguramiento de calidad	Autorizado: Gerente técnico	



**PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS**  
**PROCEDIMIENTO HULE-P-GT-102-00**

**Nivel del riesgo**

**Consecuencias**

5	M	M	A	E	E	
4	M	M	A	A	E	
3	M	M	M	A	A	
2	I	I	M	M	A	
1	I	I	M	M	A	
	1	2	3	4	5	<b>Probabilidad</b>

**5. Tratamiento de los riesgos**

Los criterios para el tratamiento de los riesgos pueden ser:

- a. Evitar el riesgo: decidiendo no proceder con la actividad que probablemente generaría el riesgo
- b. Reducir la probabilidad de ocurrencia.
- c. Transferir los riesgos: otra parte (proceso o actividad) soporta y/o se comparte el riesgo.
- d. Retener los riesgos: luego de reducir o transferirlos, podrían haber riesgos residuales que sean retenidos.

**6. Monitoreo y control de los riesgos**

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 5 de 6
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de aseguramiento de calidad	Autorizado: Gerente técnico	

<b>PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS</b>
--------------------------------------

<b>PROCEDIMIENTO HULE-P-GT-102-00</b>
---------------------------------------

Para el monitoreo debe realizarse una revisión periódica para cada riesgo identificado, el cual debe ser adecuado a la mitigación y tratamiento definidas por actividad descrita según el proceso correspondiente.

### **7. Comunicación**

Los criterios para comunicar los resultados obtenidos en el HULE-F-GT-366 y tomar las acciones necesarias, pueden ser:

- a. Verbal individual.
- b. Verbal grupal.
- c. Escrito individual.
- d. Escrito grupal.

### **REGISTROS**

HULE-F-GT-366 Evaluación de riesgos del Sistema de Control y Seguridad.

### **REFERENCIAS**

HULE-D-GL-031 Mapeo de procesos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad.

Revisión: 00	Fecha: 17/10/2013	Página 6 de 6
Razón de Cambio: Original		
Revisado: Jefe de aseguramiento de calidad	Autorizado: Gerente técnico	

# **ANEXO IV**

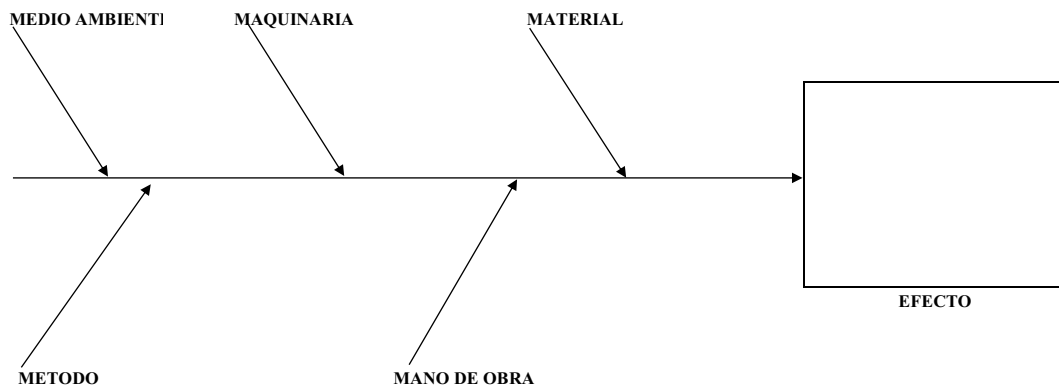
## **REGISTROS**

# ANALISIS DE CAUSA

FECHA

--

CUAL	
DONDE	
CUANDO	
CUANTO	



Metodología	PARETO 5 ¿POR QUÉ? DIAGRAMA CAUSA EFECTO LLUVIA DE IDEAS OTRA	

CAUSA MAS PROBABLE:

Elaborado

Revisado

Aprobado

## REPORTE DE ACCIÓN

No. RA:

de

No. Auditoría:


MOTIVO	
ACCIÓN CORRECTIVA: <input style="width: 80%;" type="text"/>	ACCIÓN PREVENTIVA: <input style="width: 80%;" type="text"/>

INVESTIGACION	
<b>PROCESO:</b> DETECTADA EN: PRODUCTO <span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; display: inline-block; width: 20px; height: 10px;"></span>	<b>FECHA:</b> <b>RESPONSABLE DE LA ACCION:</b> Nombre y firma:
PROCESO <span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; display: inline-block; width: 20px; height: 10px;"></span>	
PROBLEMA	
¿Qué?	
¿Cuándo?	
¿Cuánto?	
¿Dónde?	
Referencia	
<b>ACCIÓN:</b> <span style="float: right;"><b>GERENTE TÉCNICO: F)</b></span> <u>ANÁLISIS DE LA CAUSA RAIZ SI APLICA (DETALLE HOJA ADJUNTA)</u>	
¿Por qué?	

PLAN DE ACCIÓN					
ACTIVIDADES PROGRAMADA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	VERIFICACION (ES)		
			FECHA VERIFICACIÓN	COMENTARIOS	FIRMA DEL AUDITOR
<b>Observaciones:</b>					

<b>CIERRE DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>
Fecha de aceptación de cierre:
Nombre y firma del responsable:
Nombre y firma del auditor:

<b>EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS</b>	
¿Las acciones tomadas han resultado eficaces para el proceso?	
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
¿Por qué?	
Observaciones	
Nombre y firma del auditor:	Fecha de verificación:
Nombre y firma del encargado del proceso:	

## Recepción de Látex

Finca: VFA NH3

Piloto:

Vehículo:

Entrada	Salida	Producto	Peso Entrada (Peso Bruto)	Peso Salida (Peso Tara)	Peso Kilos Netos	Peso Finca	Diferencia
---------	--------	----------	------------------------------	----------------------------	---------------------	------------	------------

Observaciones:

## Recepción de Sólidos

#####

Finca :  
Piloto :  
Vehículo :

Entrada	Salida	Producto	Peso Entrada (Peso Bruto)	Peso Salida (Peso Tara)	Peso Neto	Peso Finca	Diferencia
---------	--------	----------	------------------------------	----------------------------	-----------	------------	------------

**Total Kg:**

**Total qq:**

Observaciones:

\_\_\_\_\_  
Bacula



INSPECCION DE EQUIPO PARA CARGAR HULE SOLIDO	
FECHA DE INSPECCION _____	No. O/T _____
TIPO DE HULE _____	PILOTO _____
CANTIDAD DE PACAS _____	TRANSPORTISTA _____
CLIENTE _____	LOTE No. _____
SUPERVISOR _____	TURNO _____
CLASIFICACION No. DE EQUIPO Y MARCHAMO	
CONTENEDOR No. <input type="text"/>	MARCHAMO No. <input type="text"/>
FURGON No. <input type="text"/>	MARCHAMO No. <input type="text"/>

**1. Inspección del contenedor v/o Furgon de los 7 puntos:**

INSPECCION DEL CONTENEDOR Y/O FURGON				
AREA	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Pared Delantera	Sin compartimientos sospechosos			
	Sin daños, grietas, golpes en la pared			
	Libre de objetos sospechosos			
Pared Lado Izquierdo	Sin compartimientos sospechosos			
	Sin daños, grietas, golpes en la pared			
	Libre de objetos sospechosos			
Pared Lado Derecho	Sin compartimientos sospechosos			
	Sin daños, grietas, golpes en la pared			
	Libre de objetos sospechosos			
Piso del contenedor y/o furgon	Sin compartimientos sospechosos			
	Sin desniveles y debe estar plano			
	Sin daños, grietas, golpes en el piso			
Techo Interior Y exterior	Sin compartimientos ocultos			
	Sin daños, grietas, golpes en el techo			
	Sin reparaciones recientes			
Puertas Interiores y Exteriores	Mecanismos de cierre en buen estado			
	Sin daños, grietas, golpes en las paredes			
	Sin reparaciones recientes			
Exterior Sección Inferior	Sin compartimientos ocultos			
	Sin daños, grietas, golpes en las paredes			
	Sin reparaciones recientes			

**2. Inspección del remolque v plataforma de los 3 puntos**

INSPECCION DEL REMOLQUE Y PLATAFORMA (ARAÑA) QUE TRANSPORTA EL CONTENEDOR Y/O FURGON				
AREA	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Area de la Quinta Rueda	Compartimiento natural libre de objetos			
	Compartimiento natural sin alteraciones			
	Placa del patin sin alteraciones			

Pata Mecánica	Sin compartimientos ocultos			
	Sin daños, grietas, golpes en las paredes			
	Sin reparaciones recientes			
Parte Inferior	Sin compartimientos ocultos			
	Sin daños, grietas, golpes en la pared			
	Sin reparaciones recientes			

### **3. Inspección del Camión o tractor = Cabezal de los 7 Puntos**

INSPECCION DEL CAMION O TRACTOR = CABEZAL				
AREA	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Área del Motor	Sin compartimientos sospechosos			
	Libre de objetos sospechosos			
Llantas	Sin compartimientos sospechosos			
	Sin daños o grietas a los aros			
	Deformaciones sospechosas			
Tanque de Combustible	Sin compartimientos ocultos			
	Sin objetos ajenos al tanque			
	Sin reparaciones recientes			
Cabina	Sin compartimientos ocultos			
	Sin objetos extraños o sospechosos			
	Sin reparaciones recientes			
Litera	Sin compartimientos ocultos			
	Sin objetos extraños o sospechosos			
	Sin reparaciones recientes			
Tanque de Aire	Sin compartimientos ocultos			
	Sin objetos extraños o sospechosos			
	Sin reparaciones recientes			
Parachoques	Sin compartimientos ocultos			
	Sin objetos extraños o sospechosos			
	Sin reparaciones recientes			

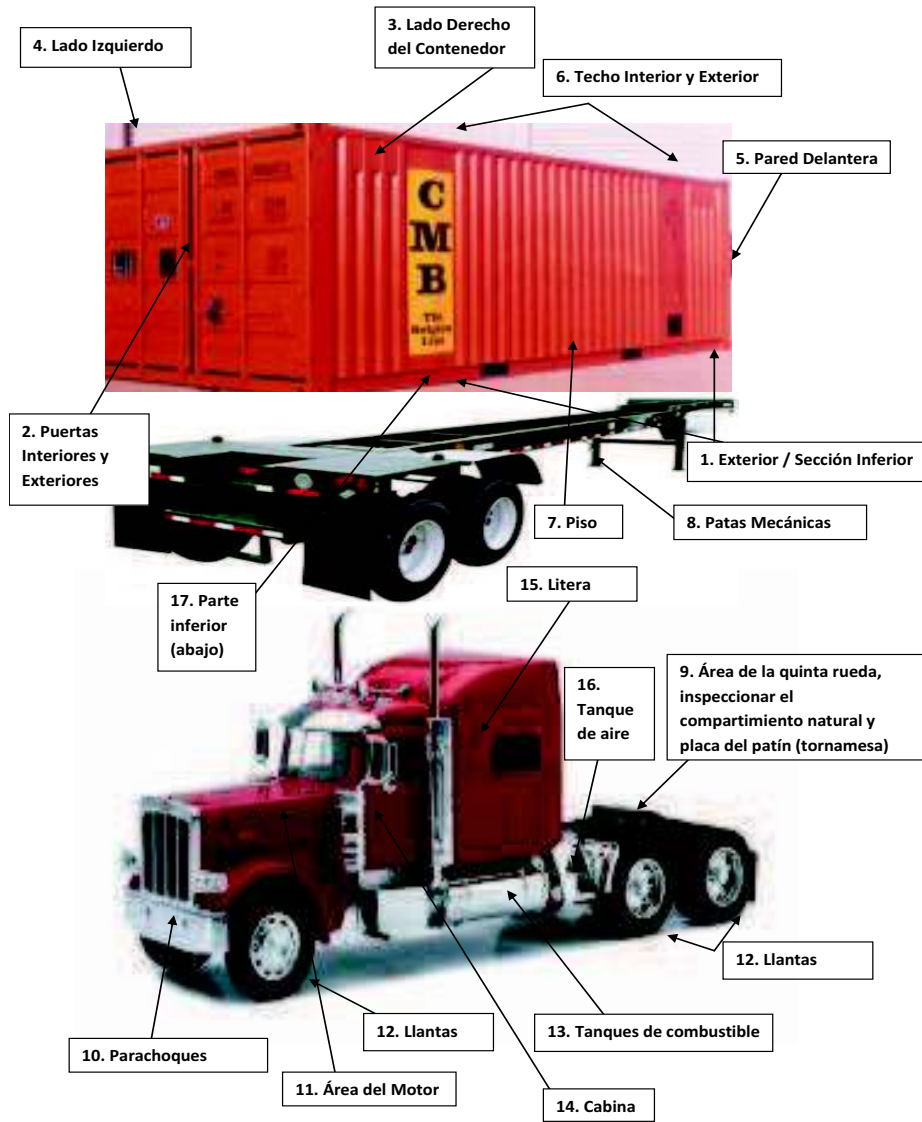
**NOTA:**

Después de finalizada la inspección del contenedor, furgón, remolque, camión o tractor, y este No cumple con los criterios establecidos en este formato se debe informar al Jefe de Planta de Sólidos, y este le informará al jefe de Logística para que tome las medidas respectivas del caso para ver si solicita otro nuevo equipo para poder cumplir con los despachos programados.

f. \_\_\_\_\_  
Operador de Montacargas

f. \_\_\_\_\_  
Piloto de Transporte

IMAGEN DEL EQUIPO A INSPECCIONAR



**AUDITORÍAS INTERNAS**  
**Reporte de Auditoría**

**DATOS GENERALES**

Proceso Auditado: _____	No. De Auditoría: _____
Responsable: _____	Auditoría realizada en fecha: _____
Auditor Líder: _____	Audidores Internos: _____

**OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

--

**CONCLUSIONES**

--

**PUNTOS POSITIVOS OBSERVADOS**

--

**DESCRIPCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES Y/U OBSERVACIONES**

No.	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA		
		NC	CORREC	OBS
1	a			
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
Total No Conformidades				

**NO CONFORMIDADES Y/U OBSERVACIONES LEVANTADAS A OTRAS AREAS**

No.	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA (NC, OBS, CORR)	PROCESO

**ENTREGA DE REPORTE**

Fecha de entrega de reporte:	F. _____ Auditor Líder
------------------------------	---------------------------

**VERIFICACION DE CORRECCIONES**

No.	Acción a realizar	Fecha programada de verificación	Fecha de Verificación	Nombre y firma de Auditor

**CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS**

Fecha de cierre de acciones:	F. _____ Gerente Técnico
------------------------------	-----------------------------



## Detalle del indicador

Datos generales			
Nombre del Indicador			
Proceso evaluado:			
Unidad de medida:			
Fuente de datos:			
Metas propuestas:			
Responsable de alcanzar las metas:			
Frecuencia de medición:		Frecuencia de evaluación:	
Responsabilidades			
Llenado correcto:			
Revisarlo:			
Alcanzar objetivo:			
Responsable de recibirlo:			
Gráfico ilustrado			

Fecha:		Revisión:	
Razón:		Página 1 de 1	
Revisa:		Autoriza:	

# INDUCCION A PERSONAL

## ASPECTOS GENERALES

Colaborador \_\_\_\_\_

Proceso: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Entrega de Folleto de Induccion

### 1. INDUCCION A LA EMPRESA

#### TEMAS A CUBRIR

#### ESTADO

1.1) Datos Generales de la Empresa

1.2) Visión de la Empresa

1.3) Misión de la Empresa

1.4) Principios y Valores de la empresa

1.5) Políticas de Calidad y Ambiental

1.6) Reglamento Interno

1.7) Asociacion Solidarista de empleados

Firma del Trabajador:

\_\_\_\_\_

Firma Responsable Induccion:

\_\_\_\_\_

Nombre y Cargo:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## PLAN ANUAL DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO (PACA)

<b>Objetivo General del Plan</b>

Año

Evento	Objetivos del Curso	Tipo de Capacitación	Tipo Actividad Capacitación	Instructor/ Empresa	Procesos involucrados	Numero Participantes	Recursos	Inversión	IVA	TOTAL

Total de Eventos
0

Total de Participantes
0

Total con IVA
Q0,00

Elaboró	Vo.Bu.
FIRMA	FIRMA
NOMBRE	NOMBRE

Autoriza	
FIRMA	
NOMBRE	



<b>EMBARCADOR/SHIPPER:</b>				
<b>INFORME DE DESPACHO DE PRODUCTO TERMINADO Y CARTA DE PORTE # / FINISHED PRODUCT REPORT AND INLAND RECEIPT #:</b>				
EL PRODUCTO REFERIDO EN EL PRESENTE INFORME Y CARTA DE PORTE ES PROPIEDAD DE /THE PRODUCT STATED IN THIS TRANSPORT BL IS PROPERTY OF				
Cliente:	Dirección:			
Fecha / Date:	Contrato # / Contract #:			
Fecha y Hora de Entrada / Entry Date and Time:	Orden de Transporte # / Transport Order #:			
Fecha y Hora de Salida / Exit Date and Time:	Certificado Analisis # / Certificate of Analysis:			
País de Destino / Destination Country:	Factura Nro. / Invoice Number:			
<b>CERTIFICADO DE PESO EN KILOGRAMOS / WEIGHT CERTIFICATE IN KGS</b>				
PRODUCTO / PRODUCT	TOTAL FLEXIS OR PALLETS / UNITS	PESO TARA / SCALE WEIGHT	PESO BRUTO / GROSS WEIGHT	PESO NETO / NET WEIGHT
KGS.				
<b>DATOS DEL DESPACHO / SHIP - RECEIVE INFORMATION</b>				
Marca del Camión / Truck Make:				
Contenedor # / Container #:				
Marchamo # / Seal #:				
Empresa de Transporte Local / Local Inland Transport Company:				
Empresa de Transporte Marítimo / Maritime Shipping Company:				
Tanque/Tank: [Llenado/Filling: _____] Lote # / Lot #:				
Esta Mercadería esta Asegurada desde la Planta hasta que se encuentre a bordo del buque o transporte internacional.				
CIA DE SEGUROS Y POLIZA NRO: 16-00033 SEGUROS EL ROBLE				
This cargo is insured from the moment it leaves the Plant till shipped aboard vessel.				
Insurance Company and Policy number: Seguros El Roble, Policy # 16-00033				
<b>Constancia de Entrega y Recepción / Ship and Receive Confirmation</b>				
Entregó Bodega de Producto Terminado:		Recibió Piloto de Empresa de Transporte:		
Finished Product was delivered by:		Finished Product received by:		
Firma:	Firma:	Número de revisión:		
		Razón:		
Firma:	Nombre del Responsable de la Recepción En puerto o Lugar de Embarque:			
	Encargado de Bodega			

DESCRIPTORES DE PUESTOS									
<b>1. Descripción del puesto.</b>									
Nombre del puesto									
Código de puesto:		Departamento:							
Ubicación:				Posición Crítica:					
Número de empleados en el mismo puesto:			Fecha actualización:						
Horario de Trabajo:									
Puesto inmediato superior									
<b>Personal a Cargo</b>									
Cargos que le reportan				Numero de Personas					
				<b>Total de Personas</b>					
Relaciones Internas									
Relaciones Externas									
<b>Finalidad del Puesto:</b>									
Orden	Funciones	Frecuencia	Impacto de los errores	Complejidad	Total				
<b>2. Especificación del puesto.</b>									
Edad:		<input type="text"/>	Género:		<input type="text"/>				
			Estado Civil		<input type="text"/>				
<b>Educación</b>									
Escolaridad mínima									
Especifique Escolaridad									
<b>Idiomas</b>									
Idioma		Habla		Lee					
R: Regular, B: Bien, MB: Muy bien									
<b>Experiencia requerida para el puesto de trabajo.</b>									
Tiempo mínimo de experiencia:		<input type="text"/>							
Experiencia requerida en:		<input type="text"/>							
Tiempo mínimo de adiestramiento:		<input type="text"/>							
Conocimientos basicos requerido para el desempeño en el puesto: (Saber)		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>							

Actitudes requeridas para el desempeño del puesto. (Saber ser)	
Habilidades específicas necesarias para desarrollar el puesto. (Saber Hacer)	

Nivel de Responsabilidad	
Supervisión:	
Material y equipo.	
Métodos y Procesos:	
Económico:	
Información confidencial:	
Seguridad a terceros:	

<b>Autoridad para:</b>	

Condiciones ambientales del cargo.			
Factor	Nivel	Factor	Nivel
Iluminación		Polvo	
Calor		Ventilación	
Frío		Olores	
Humedad		Suciedad	
Ruido			
Otros:			
N: Normal, R: Regular, M: Malo			

Riesgos del cargo					
Riesgo de accidente laboral	Bajo:		Medio:		Alto:
Gravedad de la lesión a sufrir	Leve		Mediano:		Grave:

<b>Cual es la actividad que mayor riesgo le presenta:</b>		
Realizó		Autorizó

## Monitoreo de la Efectividad de la Comunicación Interna

Proceso (Nombre del proceso)

Nombre	No. Pregunta									Total	%	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
Auditor Interno												

Total Personas Entrevistadas:

Total del Proceso:

**Personas Entrevistadas:**

**Resultados**

Descripción	Resultado
% Conocimiento	<input style="width: 100%;" type="text"/>

<b>Encuesta de Comunicación Interna</b>	
<b>Personal del Sistema de Gestión de Control y Seguridad</b>	
01.	
02.	
03.	
04.	
05.	
06.	
Nombre: _____	
Fecha: _____	

**AGENDA**  
**REVISIÓN GERENCIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTROL Y SEGURIDAD**

FECHA:

Mensual

- 1 Asuntos o compromisos anteriores pendientes
  
- 2 Política de Control y Seguridad
  
- \* Gerente Administrativo**
- Compras de Látex de Campo
- Compras de Sólidos
  
- \* Jefe Planta de Látex**
- Producción de Látex en klg secos
- % de Eficiencia
- Consumo de Agua
- Consumo de Gas
  
- \* Jefe Planta de Sólidos**
- Producción de Sólidos en klg secos
- Consumo de Diesel
- Producción Conforme Vs No Conforme
- Consumo de Energía Eléctrica
- Consumo Hídrico
- Consumo Gas Propano
- Consumo Diesel
  
- \* Gerencia de Operaciones**
- Ventas Vs Pronóstico de Ventas (ambas plantas)
- Reclamos recibidos vs aceptados
- Despachos con Concesión (ambas plantas)
- Cambios solicitados (ambas plantas)
- Costos de producción (ambas plantas)
  
- \* Servicio a Proveedores**
- Encuesta realizada
- Reclamos de fincas (látex y sólidos)
- Visitas realizadas vs programadas
  
- \* Auditor de Control y Seguridad**
- Capacitación por cambios internos

3 Recursos SGCS \_\_\_\_\_

Recursos para certificación NAS \_\_\_\_\_

4 Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad

\* Adecuado

\* Conveniente

\* Eficaz

5 Auditorías y seguimiento Reportes de Acción Correctiva.

6 Oportunidad de Mejora

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7 Revisión Gerencial Próxima

Fecha:

Lugar:

\_\_\_\_\_  
Director Ejecutivo \*

\_\_\_\_\_  
Gerencia de Operaciones

\_\_\_\_\_  
Gerencia Administrativa

\_\_\_\_\_  
Gerencia Técnica

\_\_\_\_\_  
Jefe de Aseguramiento de Calidad

\_\_\_\_\_  
\*




\_\_\_\_\_  
\*

\_\_\_\_\_  
\*

\_\_\_\_\_  
\*

\* Asistencia No obligatoria.

JUNTA o REUNIÓN: _____												
SEMANA	FECHA	ASISTENTES	LLEGADA	ASISTENTES	LLEGADA	ASISTENTES					Reunión Número	
												Fecha
												Fecha de Impresión
No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE COMPROMISOS	RESPON- SABLE (S)	FECHA DE COMPROMISO INICIAL	FECHA DE COMPROMISO REPROGRAMA- MADA	ESTADO	DÍAS DE RETRASO O PROGRAMA O REPROGRAMA	FECHA DE CUMPLIMIENTO FINAL	DÍAS DE RETRASO S/ COMPROMISO INICIAL	RESULTADOS / CONCLUSIONES / OBSERVACIONES		
No.	PROCESO	ACUERDOS							POSICIÓN RESPONSABLE	PERSONA(S) RESPONSABLE(S)		

-  Compromiso cumplido
-  En proceso pero sin concluir
-  Compromiso sin avance



## Formulario de datos para Clientes y/o Proveedores

### 1. Datos Generales

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_

Número de Identificación Tributaria (NIT): \_\_\_\_\_

Domicilio Fiscal: \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

País: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_

Página Web (si la posee): \_\_\_\_\_

Nombre de la Persona que será nuestro contacto: \_\_\_\_\_

Correo electrónico del Contacto: \_\_\_\_\_

Teléfono de Oficina: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_

Nombre del Representante Legal: \_\_\_\_\_

Puesto dentro de la empresa: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

## 2. Datos Operativos

a) Fecha de Inicio de Operaciones: \_\_\_\_\_ Personal Administrativo \_\_\_\_\_  
(# de personas contratadas a tiempo completo)

b) Personal Operativo: \_\_\_\_\_ (# de personas contratadas a tiempo completo)

- Referencias comerciales

Empresa	Contacto	Teléfono	Email	Dirección

Todos los datos serán validos y confirmados

- Referencias Bancarias (al menos dos referencias bancarias )

Entidad Bancaria	Contacto	Teléfono	Email	Dirección

Todos los datos serán Validos y confirmados

- Certificaciones:

<b>Certificaciones</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Fecha de Acreditación / Renovación</b>	<b>Vigente hasta</b>
ISO 9001-2008				
BASC				
OTROS				

**Deberá presentar fotocopia de las certificaciones**

### **3. Documentados Solicitados**

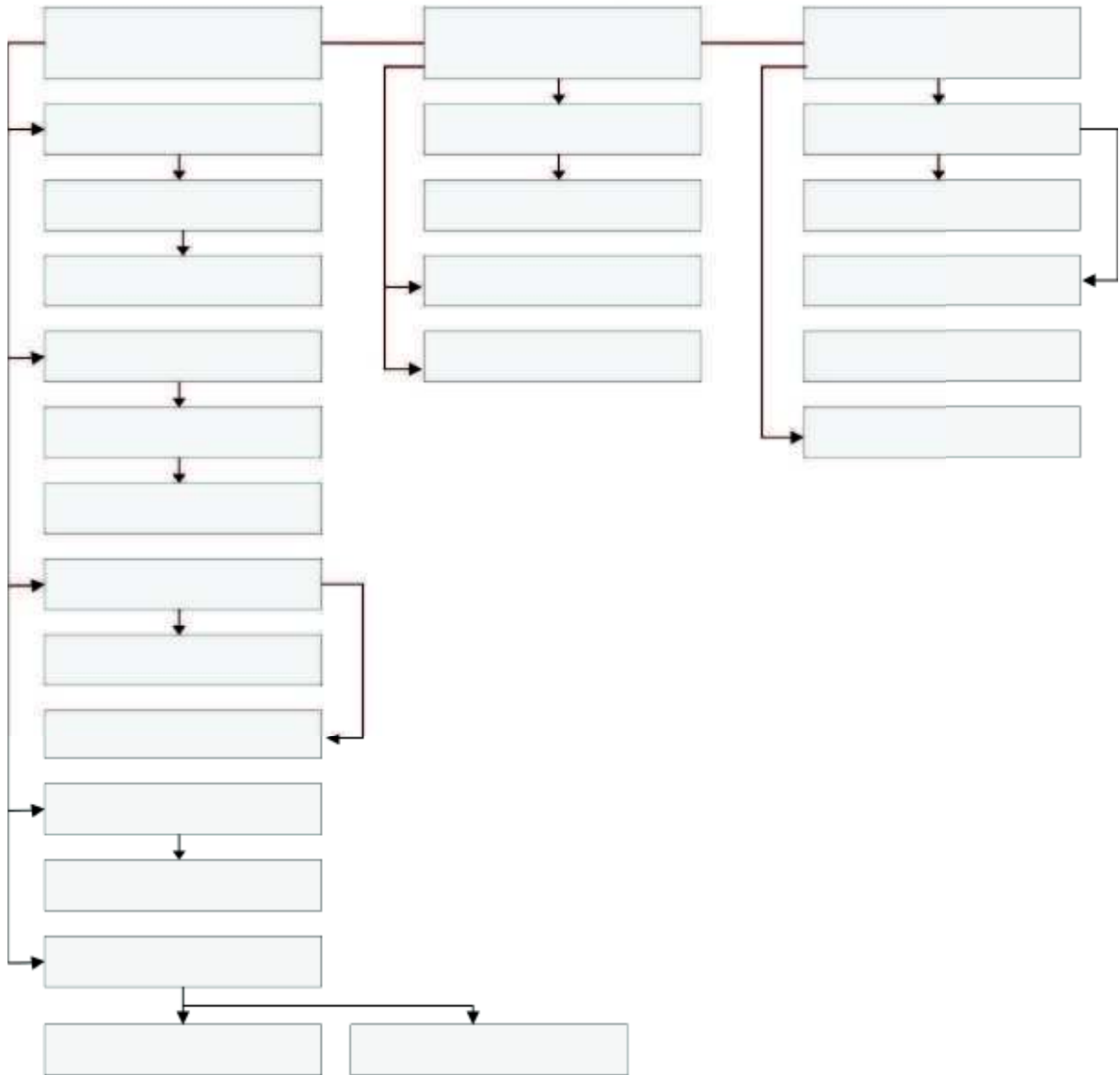
1. Copia de la RTU extendida por la SAT (no deberá tener más de 12 meses).
2. Copia de nombramiento del Representante Legal.
3. Copia de la Patente de Comercio

A través de la presente declaro que los datos proveídos son ciertos y autorizo a la empresa exportadora de caucho y látex, a que investigue la corroboración de los mismos y cualquier otro dato que requieran:

---

Firma Representante Legal

**RESPONSABILIDAD AUTORIDAD**  
**Sistema de Control y Seguridad**



Fecha:		Revisión:	
Razón:		Página 1 de 1	
Revisa:		Autoriza:	

**Inspeccion de equipos para cargar latex concentrado.**

Lote #

Fecha de Inspección:

Turno:

Supervisor:

Hora de inicio inspeccion:

**Inspeccion antes de cargar (verificacion al ingreso)**

No. del contenedor o furgon o pipa: \_\_\_\_\_

criterio de aceptacion:	Daños, golpes o grietas	<u>a.)</u> muy leve	Cumple
		<u>b.)</u> leve	Cumple si no exede de 08 veces para cargas en flexitanque Cumple si no exede de 15 veces para cargas en tambos plasticos
		<u>c.)</u> grave a mayor	No Cumple

**si cumple o no marcar con una X o letra a,b,c, si aplica**

Area	Criterio	cumple	No Cumple	Observaciones
Pared delantera Externa/interna	Sin compartimientos escondidos			
	Sin Reparaciones recientes			
	Sin daños/golpes/grietas a la pared			
Pared Lado Izquierdo interna/Externa	Sin compartimientos escondidos			
	Sin Reparaciones recientes			
	Sin daños/golpes/grietas a la pared			
Pared Lado derecho interno/Externo	Sin compartimientos escondidos			
	Sin Reparaciones recientes			
	Sin daños/golpes/grietas a la pared			
Piso Interno/Externo	Sin compartimientos escondidos			
	Sin Reparaciones recientes			
	Sin daños/golpes/grietas al piso			
	Piso a nivel de la estructura del contenedor			
Techo exterior/interior	Sin compartimientos escondidos			
	Sin Reparaciones recientes			
	Sin daños/golpes/grietas			
Puerta lado izquierdo exterior/interior	Sin compartimientos escondidos			
	Sin Reparaciones recientes			
	Sin daños/golpes/grietas			
Puerta lado derecho exterior/interior	Sin compartimientos escondidos			
	Sin Reparaciones recientes			
	Sin daños/golpes/grietas			
Bisagras de puertas	Sin Reparaciones recientes			
	Sin daños/golpes/grietas			
barras de cierre de puertas	Sin Reparaciones recientes			
	Sin daños/golpes/grietas			

**Inspeccion del remolque y plataforma (araña) que tranporta el contenedor furgon o pipa.**

Area	Criterio	cumple	No Cumple	Observaciones
Area de la quinta rueda	Compartimiento natural libre objetos			
	Compartimiento natural sin alteraciones			
	Placa del patin sin alteraciones			
Pata Mecanica	Sin compartimientos escondidos			
	Sin Reparaciones recientes			
	Sin daños/golpes/grietas			
Parte inferior	Sin compartimientos escondidos			
	Sin Reparaciones recientes			
	Sin daños/golpes/grietas			
Llantas	Sin compartimientos escondidos			
	Sin Reparaciones recientes			
	Deformacion extraña de la llantas			
	Sin daños/golpes/grietas a los aros			

Observaciones:

\_\_\_\_\_  
Firma del supervisor que realizo la inspeccion

Hora finaliza la inspeccion:

**Inspeccion despues de realizar la carga (verificacion a la salida)**

**Inspeccion de camion tractor/cabelzal que transporta el contenedor furgon o pipa.**

Area	Criterio	cumple	No Cumple	Observaciones
Area del motor	Sin compartimientos escondidos			
	Libre de objetos ajenos al motor			
Llantas	Sin compartimientos escondidos			
	Sin Reparaciones recientes			
	Defomacion extraña de la llantas			
Tanque de combustible	Sin daños/golpes/grietas a los aros			
	Sin compartimientos escondidos			
	Sin Reparaciones recientes			
Cabina	Sin objetos anomalos pegados al tanque			
	Sin compartimientos escondidos			
	Sin Reparaciones recientes			
Camarote	Sin objetos anomalos dentro de la cabina			
	Sin compartimientos escondidos			
	Sin Reparaciones recientes			
Tanque de aire	Sin objetos anomalos dentro de la litera			
	Sin compartimientos escondidos			
	Sin Reparaciones recientes			
	Sin objetos anomalos pegados al tanque			

**inspeccion del contenedor o furgon o pipa:**

Area	Criterio	cumple	No Cumple	Observaciones
Pared delantera Externa/interna	Sin compartimientos escondidos			
	Libre de objetos ajenos a la carga			
Pared Lado Izquierdo interna/Externa	Sin compartimientos escondidos			
	Libre de objetos ajenos a la carga			
Pared Lado derecho interno/Externo	Sin compartimientos escondidos			
	Libre de objetos ajenos a la carga			
Piso Externo	Sin compartimientos escondidos			
	Libre de objetos ajenos a la carga			
Techo exterior/interior	Sin compartimientos escondidos			
	Libre de objetos ajenos a la carga			
Puerta lado izquierdo exterior/interior	Sin compartimientos escondidos			
	Libre de objetos ajenos a la carga			
Puerta lado derecho exterior/interior	Sin compartimientos escondidos			
	Libre de objetos ajenos a la carga			
Bisagras de puertas	Sin compartimientos escondidos			
	Libre de objetos ajenos a la carga			
barras de cierre de puertas	Sin compartimientos escondidos			
	Libre de objetos ajenos a la carga			

**Inspeccion del remolque y plataforma (araña) que tranporta el contenedor furgon o pipa.**

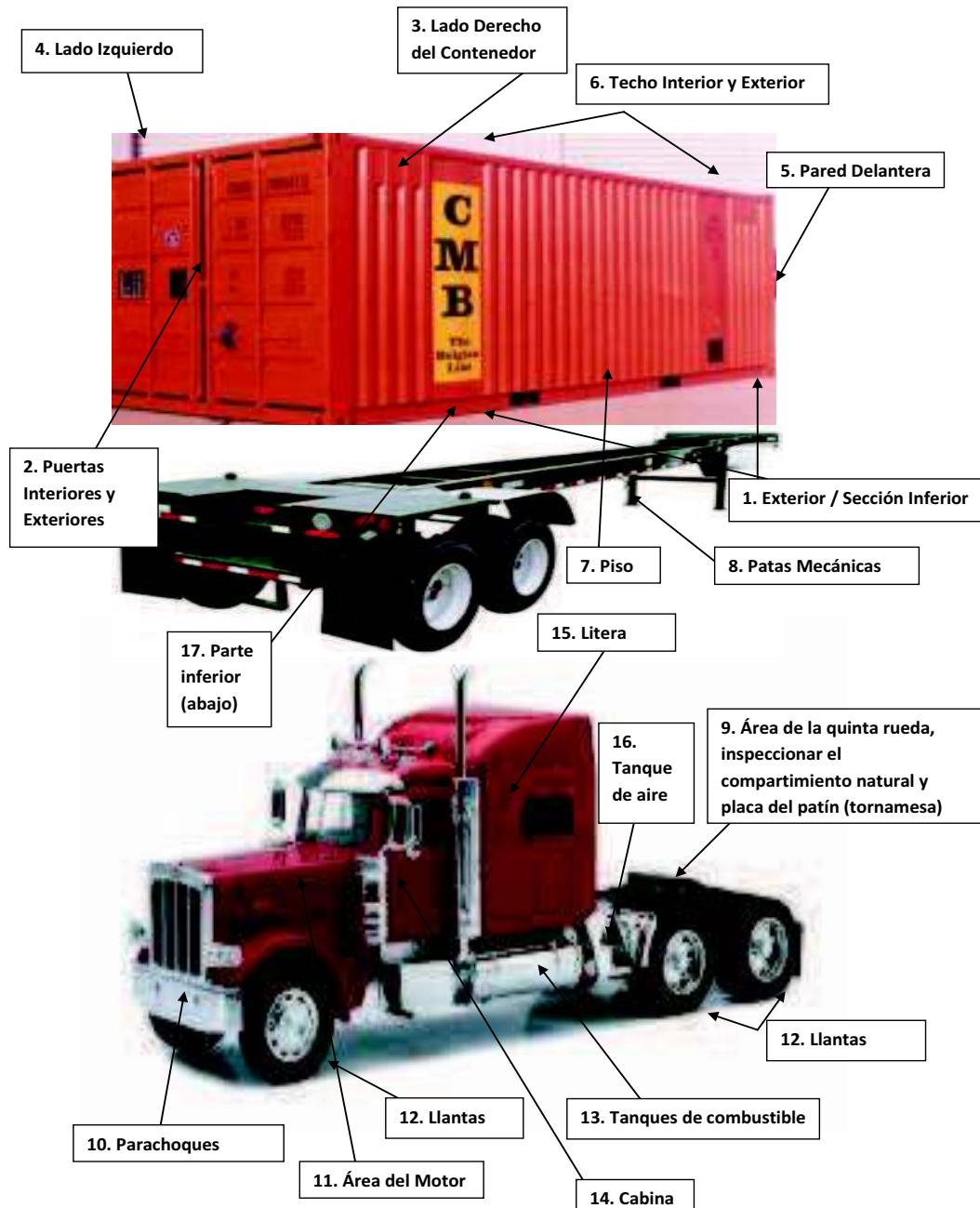
Area	Criterio	cumple	No Cumple	Observaciones
Area de la quinta rueda	Compartimiento natural libre objetos			
	Compartimiento natural sin alteraciones			
	Placa del patin sin alteraciones			
Pata Mecanica	Sin compartimientos escondidos			
	Libre de objetos ajenos a la carga			
Parte inferior	Sin compartimientos escondidos			
	Libre de objetos ajenos a la carga			
Llantas	Sin compartimientos escondidos			
	Libre de objetos ajenos a la carga			

Observaciones:

F.) supervisor que realizo la inspeccion: \_\_\_\_\_

Hora finaliza la inspeccion:

**ILUSTRACION DE LOS LUGARES A INPECCIONAR**





**REGISTRO DE HUELLAS DACTILARES Y FIRMA DE COLABORADOR**

NOMBRE:  DPI

PUESTO DE TRABAJO  PROCESO:

**REGISTRO DE HUELLAS DACTILARES:**

DEDO PULGAR IZQUIERDO	<input type="text"/>	DEDO PULGAR DERECHO	<input type="text"/>
--------------------------	----------------------	------------------------	----------------------

FIRMA COLABORADOR:

Lugar, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

**ASIGNACIÓN DE RECURSOS  
"SGCS"**

No.	Fecha de solicitud	Cantidad	Poceso	Descripción	Valor (Q. / \$)	Fecha de aprobación	Status

**Fecha:**  
**Revisado:**

## Evaluación de Riesgos del Sistema de Control y Seguridad

No. Amenazas	Vulnerabilidad	Identificación del riesgo			Análisis		Evaluación	Mitigación	Responsable	Tratamiento	Monitoreo	Comunicación
		Proceso	Actividad	Evento / Incidente	P	I						

Fecha:  
 Autorizó:  
 Revisión:

<b>Fotografia.</b>	<b>NOMBRE:</b>
	<b>APELLIDOS:</b>
	<b>DPI:</b>
	<b>INICIO DE LABORES:</b>
<b>PUESTO DE TRABAJO:</b>	
<b>AFILIACION IGSS</b>	
HULE-F-RH-367-00	

El portador del presente carné labora para esta empresa.  
El mismo es personal e intransferible  
Por lo que se le ruega a las autoridades civiles y  
militares las consideraciones pertinentes.

HULE-F-RH-367-00

# SOLVENCIA LABORAL PUESTO DE TRABAJO

El proceso de:  a través del jefe de proceso :

**HACE CONSTAR:**

Que el Señor:  quien ocupó el puesto de :

Hizo entrega de lo solicitado por el jefe inmediato ,de lo siguiente:

Equipo de Protección	<input type="checkbox"/>	Herramientas de Trabajo	<input type="checkbox"/>
Uniforme de Trabajo	<input type="checkbox"/>	Carnet de Identificación	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>		
Especifique:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		

Por lo que a solicitud del (de la) interesado (a), extendiendo, firmo y sello la presente constancia en Cuyotenango, Such., a los  días del mes de:  del años dos mil:

Firma	<input type="text"/>
Jefe de proceso:	<input type="text"/>

## Registro de ingreso/egreso de bienes

Fecha	Hora ingreso	Hora egreso	Nombre del responsable	Bienes que transporta	Uso	Observaciones

## Control Vehicular

Fecha	Hora ingreso	Hora egreso	Placas	Nombre del conductor	Acompañantes	Motivo	Bienes que transporta	Observaciones