



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
LATINOAMERICANA - UNALA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

**FORMALIZACIÓN DE PROTOCOLOS DE SEGURIDAD FÍSICA Y DEL
SISTEMA DE CONTROL Y SEGURIDAD BASC, EN LA FABRICA DE LICORES
Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA**

POR

ANDRES FELIPE MACIAS GIRALDO

OCTAVO SEMESTRE

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD AUTONOMA LATINOAMERICANA

MEDELLIN

2018

Tabla de contenido

Planteamiento del Problema	3
Objetivos:.....	6
Objetivo general	6
Objetivos Específicos	6
Justificación	7
Marco de Referencia	9
Referente Contextual.....	9
Referente Teórico	10
Referente Legal.....	12
Diseño Metodológico.....	16
Enfoque.....	16
Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis	17
Revisión Documental	17
Entrevista.....	17
Consideraciones Éticas	18
Hallazgos y Propuesta	19
Cronograma:	25
INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO A LA FABRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA	28
INSTRUCTIVO PARA EL INGRESO DE VEHÍCULOS A BÁSCULA	41
Conclusiones.....	46
Anexos	47
Bibliografía.....	49

Planteamiento del Problema

La fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia (**FLA**) es una organización dedicada a la fabricación y comercialización de bebidas alcohólicas para los mercados locales, nacionales e internacionales, esto lo hace cumpliendo con los criterios de responsabilidad social y además de las Buenas Prácticas Manufactureras (BPM), se encuentra ubicada en el departamento de Antioquia en el municipio de Itagüí y cuenta con una experiencia de 99 años en el mercado Colombiano. La FLA, como es reconocida localmente, es una entidad 100% pública, adscrita a la Gobernación de Antioquia, esta se suma al propósito de promover la educación como motor de la transformación de nuestra sociedad, aportando recursos para apoyar programas de salud, educación y cultura.

En su portafolio de productos cuenta con dos marcas muy importantes las cuales son Ron Medellín y Aguardiente Antioqueño, estas han logrado posicionarla como la industria licorera más grande del país, debido a sus altos volúmenes en ventas, buena calidad en sus productos y la certificación de muchos de sus procesos; además son productos que se consideran ideales para exportación, ya que son tradicionales en el país y cuentan con una alta demanda en otras partes del mundo.

La fábrica de licores cuenta con gran cobertura nacional en departamentos como: Arauca, Amazonas, Atlántico, Bolívar, Casanare, Cesar, Choco, Cundinamarca, Córdoba, Guaviare, Guajira, Magdalena, Huila, Norte de Santander, Risaralda, Quindío, Santander, Tolima, Vichada, Valle del Cauca, Sucre, y en mayor proporción en el departamento de Antioquia. Además cuenta con cobertura a nivel internacional en países como España, Francia, Italia, Bélgica, Chile, China, Ecuador, Bolivia, Argentina, USA, Panamá, Guatemala, Costa Rica, México, Inglaterra, Perú, Canadá y Australia; La fábrica como líder del mercado que es actualmente trabaja en la expansión de nuevos territorios para ingresar con productos con el sello de calidad FLA.

En este marco, para la FLA es muy importante contar con la acreditación BASC, ya que este sistema de control, es un programa de cooperación entre los sectores privados

y además organismos extranjeros y nacionales, creado para fomentar un comercio internacional seguro, asimismo por medio de este se busca la implementación de un Sistema de Gestión en Control y Seguridad para el mejoramiento continuo de los estándares de seguridad que se puedan aplicar a la FLA, con el fin de lograr que las mercancías no sean contaminadas por ninguna sustancia extraña; además esta acreditación es de vital importancia, ya que con esto se logra mantener la organización libre de cualquier actividad ilícita y a la vez facilitar los procesos aduaneros de la misma.

La FLA año tras año busca renovar esta acreditación la cual tiene vigente desde el año 2011, la empresa por formar parte del BASC es auditada periódicamente y por esta razón ofrece la garantía de que sus productos y servicios sean sometidos a una estricta vigilancia en todas las áreas mediante diversos sistemas y procesos, lo cual contribuye a desmotivar fenómenos delictivos como el narcotráfico, el contrabando y el terrorismo que perjudican los intereses económicos, fiscales y comerciales del país y de la organización.

Ahora bien, para su operación, la estructura orgánica de la FLA está representada en primer nivel por la gerencia, en segundo nivel se tiene la subgerencia de Producción, la subgerencia administrativa - financiera y la subgerencia de mercadeo y ventas; en el área de la subgerencia administrativa se delimitan algunas direcciones tales como lo son la dirección de recursos corporativos, la dirección financiera y de planeación, la dirección de gestión humana y la dirección de seguridad; en esta última se centra el presente ejercicio.

La dirección de seguridad en la FLA es la responsable de la protección y seguridad de las personas que ingresan a la fábrica y el patrimonio con el que cuenta la empresa. En su constante accionar requiere de documentos que estén soportados en la Gobernación de Antioquia para poder controlar las situaciones que día a día se presentan en las instalaciones; La Gobernación de Antioquia tiene como recurso para conservar dichos documentos una plataforma virtual llamada Isolucion, su definición es la siguiente: “herramienta integral para la Implementación, Automatización y Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad para las organizaciones, de manera eficaz y eficiente, reduciendo costos y aumentando el impacto de productividad” (Manual Isolucion, Pág 1, 2010), Por medio de esta se puede garantizar que los documentos que estén registrados en

la plataforma puedan perdurar para nuevas administraciones y se logre una sinergia con los nuevos funcionarios que llegan al proceso.

Esta dirección cuenta actualmente con 14 protocolos los cuales desarrollan todo lo relacionado con el sistema de control de seguridad física de la FLA. La mayoría de estos protocolos cuentan con una gran cantidad de información que puede ser agrupada, referida y expuesta de forma diferente para la mayor y mejor interpretación de sus usuarios. Así mismo, la dirección de seguridad cuenta con dificultades en la formalización y actualización de dichos protocolos de seguridad en el sistema de control y seguridad BASC, ya que estos documentos no están desarrollados en su totalidad y no cuentan con el soporte virtual en la plataforma Isolucion.

Por lo expuesto anteriormente, se hace inminente precisar estos protocolos y generar un manual que migre de 14 protocolos a 6 de estos, donde se pueda identificar con claridad la explicación de cada escenario, los responsables, las planillas e información de interés para las situaciones que se puedan presentar; buscando que se logre abarcar todos los asuntos correspondiente al tema de seguridad física en la FLA y estén disponibles en la plataforma de Isolucion para que, en futuras administraciones, se pueda seguir con esta herramienta en pro del beneficio de la Fábrica de Licores y de todos los Antioqueños.

Es por eso que el presente ejercicio se inquieta por preguntar ¿cómo a través de la formalización y actualización de los protocolos de seguridad física de la FLA se puede impactar el sistema de control y seguridad BASC de la Fábrica de licores y Alcoholes de Antioquia a partir del periodo 2019-1?

Objetivos:

Objetivo general

Proponer la formalización de los 6 protocolos de seguridad física y del sistema de control y seguridad BASC de la Fábrica de licores y Alcoholes de Antioquia a partir del periodo 2019-1.

Objetivos Específicos

- Identificarlos actuales 14 protocolos de seguridad física y del sistema de control y seguridad BASC establecidos en la Fábrica de licores y Alcoholes de Antioquia
- Caracterizar los protocolos y los procesos de seguridad donde se hace necesario orientar normas y políticas que contrarresten los riesgos de seguridad en la Fábrica de licores y Alcoholes de Antioquia.
- Recomendar el montaje a la plataforma de Isolucion de dos protocolos como ejercicio piloto buscando lograr la actualización de los protocolos de seguridad física y del sistema de control y seguridad BASC en la Fábrica de licores y Alcoholes de Antioquia.

Justificación

En la última década en Colombia, se ha logrado evidenciar que la seguridad física en las organizaciones ha evolucionado, generando especialización en diferentes áreas que competen al tema de seguridad, todo esto con el fin de generar mayor control y supervisión en las industrias Colombianas. Además de esto le permiten al país estar a la vanguardia en este sector y prestar un servicio de calidad que también se extiende a las empresas del sector privado y público, las cuales han recurrido incluso a nuevas tecnologías buscando cuidar y proteger su imagen y patrimonio. La seguridad física está desarrollando competencias esenciales como liderazgo, atención al detalle, capacidad de análisis de riesgos, comprensión y descripción de problemas; capacidades que van a brindar una excelente cultura de seguridad y que además van a aportar a la obtención de los resultados organizacionales.

Es importante, en el ámbito organizacional tener una cultura de seguridad, en la cual los empleados vean este tema como algo que les aporte beneficio, es decir, que no necesiten estar siendo vigilados por el supervisor o por el jefe de seguridad para la correcta realización de sus actividades. Logrando que los empleados cumplan con los aspectos mínimos de seguridad se obtiene un ambiente de trabajo positivo y además se mejora el control en toda la organización, por esta razón también juega un papel muy importante la prevención de riesgos laborales, la cual se centra en buscar promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación, y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas para prevenir los riesgos.

Cuando las organizaciones en sus actividades diarias tienen la exportación de sus productos como una de sus fuentes de ingresos, deben contar con protocolos de seguridad física y del sistema de control y seguridad BASC, los cuales ayuden a mitigar los riesgos que implican el comercio internacional. Estos protocolos le brindan a la FLA una ruta crítica que oriente

el buen accionar ante cada situación que se pueda presentar en los temas de seguridad física y seguridad BASC.

La FLA tiene un amplio recorrido en todo el tema de exportación de licores, son aproximadamente 20 años que cuenta con un departamento de Negocios Internacionales, este le ha brindado el conocimiento con el cual se ha ganado la aprobación que tienen todos sus productos en el exterior, por esta razón busca todos los años renovar su acreditación BASC. Debido a todo esto aplica medidas de seguridad en los sistemas de información, en las instalaciones, en la recepción de insumos y materias primas críticas, y finalmente en uno de los temas más importantes que es el tema de envío del producto terminado, buscando lograr garantizar los despachos seguros para brindar confiabilidad en todos sus clientes a nivel nacional e internacional.

Tener el debido control en estos aspectos y contar con la formalización de los protocolos de seguridad física y del sistema de control y seguridad BASC, para la FLA genera muchos beneficios a corto plazo, gracias a esto: lograra mejorar la competitividad e imagen de la fábrica, podrá ampliar las oportunidades de negocios en mercados internacionales, se buscara reducir al máximo riesgos asociados al comercio internacional, al lograr este objetivo se disminuirán pérdidas económicas, se podrá fomentar un ambiente de trabajo seguro, así mismo se buscara mejorar el control en toda la organización, y finalmente se pretende darle al área de seguridad más autonomía en la toma de sus decisiones en beneficio de la FLA.

Marco de Referencia

Referente Contextual

En la economía Colombiana la FLA pertenece al sector secundario, debido a que esta es una industria, que tiene como finalidad transformar las materias primas en productos elaborados, para luego comercializarlos nacional e internacionalmente. La FLA cuenta con tecnología que le permite, a partir de melazas de la caña de azúcar y de un proceso de fermentación y destilación, obtener alcohol para tafia de ron con el que puede elaborar Ron Medellín, los cuales son añejados naturalmente en barriles de roble americano y a condiciones ideales. Otro proceso de transformación se ve con el alcohol extra neutro, la cual es la materia prima esencial para la elaboración de los productos tradicionales como: Aguardiente Antioqueño Tradicional, Sin Azúcar, Aguardiente Real 1493, entre otros.

Es de vital importancia saber que Colombia en su mayoría, es un país industrial, debido a que tiene gran variedad de empresas manufactureras que definen el desarrollo y el progreso ante otros países. Esto se puede corroborar verificando el PIB del sector industrial, el cual juega un papel muy importante ya que genera buena parte de los ingresos para el país.

Si bien es cierto que el comportamiento del sector industrial en el año 2017 mostro cifras negativas , se tienen varias causas del porque sucedió esto: La fabricación y comercialización de licores se vio golpeado por el incremento del Impuesto al Valor Agregado (IVA) aprobado en la reforma tributaria y además por la entrada en vigencia de la Ley de Licores, lo que genera que el consumo caiga de manera significativa, como se logró evidenciar en las cifras del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), las cuales muestran que “en el primer bimestre del año 2017 se evidenció una reducción considerable en las ventas de este tipo de productos. Así, mientras en los dos primeros meses de 2016 se expandían 16,7%, en igual periodo de este año solo lo hicieron 2,1%.” (Dinero , 2017), para la FLA son preocupantes estos datos, debido a que este panorama general impacta directamente el recaudo de recursos dirigidos a la salud y la

educación en el Departamento de Antioquia y similarmente pasa en todos los Departamentos que cuentan con Industrias Licoreras.

Este sector es afectado por otro problema el cual es la ilegalidad, debido a que entre 2011 y 2017 este mercado creció un 23,6 por ciento en volumen, cifra que es preocupante ya que aproximadamente 1 de cada 4 botellas de bebidas alcohólicas que se venden en el país es ilegal; en términos financieros se vuelve más preocupante la situación , debido a que “el mercado nacional de bebidas alcohólicas vale 6.363 millones de dólares (18,1 billones de pesos) al año y se calcula que el 19 por ciento (1.209 millones de dólares o 3,4 billones de pesos) corresponde a la tajada de los ilegales” (Garzon, 2018). La seguridad física en la FLA también tiene funciones en la mitigación de estos problemas de ilegalidad, esto lo hace bajo el cuidado y la prevención de la bodega de materias primas, la supervisión de procedimientos de recibimiento (por parte del proveedor) y entrega al área de producción de etiquetas, tapas y sellos de seguridad.

Tener todo el proceso productivo vigilado y monitoreado por un sistema cerrado de Televisión (CCTV) ayuda a mitigar todos estos aspectos ya que está previniendo que la FLA sufra robos de etiquetas, tapas y sellos de seguridad que posteriormente serán usados por ilegales para falsificar el producto.

Referente Teórico

Para las organizaciones actuales es de vital importancia Desarrollar un sistema de Control Interno, que les permita optimizar la utilización de recursos con calidad, buscando alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, obteniendo así mejores niveles de productividad y finalmente creando una cultura de seguridad en torno a todas las actividades que se realizan en la organización, a modo de definición de este concepto se puede encontrar el siguiente:

“Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa, y de limitar las sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución

del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro”(Auditores internos Coopers & Lybrand S.A, 2007)

Se puede decir que el control interno es el sistema integrado por un conjunto de acciones, actividades, planes, normas, registros, procedimientos y métodos, que se ven dentro de la FLA para promover la eficiencia operacional y el cumplimiento de las políticas internas establecidas. Además de esto es importante que se cuente con un Sistema de Control el cual le puede servir para los siguientes aspectos:

- Facilitar la eficacia y la eficiencia de las operaciones.
- Asegurar la confiabilidad de la información interna y externa
- Está presente en el cumplimiento de las leyes y regulaciones
- Ayuda a la prevención y la detención del fraude

“Por esta razón, mantener un buen sistema de control dependerá de la evaluación cuidadosa acerca de la naturaleza y del grado de riesgos a los que está expuesta la organización”(Luna, 2011)

Los procesos siempre han existido en las organizaciones ya que es la forma más natural en la que se puede lograr organizar el trabajo, según ISO 9000, el proceso es “el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”

Los procesos están compuestos de 3 elementos de vital importancia: Un input (entrada principal), la secuencia de actividades y un Output (salida)

El input es una entrada a la organización, en el caso de la FLA son todos los componentes de sus productos, todas las materias primas que forman los licores son los input que ingresan a la organización.

En la parte de la secuencia de actividades juega un papel fundamental el sistema de control, debido a que se realiza este procedimiento con indicadores del proceso y medidas de resultados del proceso.

El tercer elemento que compone el proceso organizacional es el del Output, este se refiere a la salida del producto ya terminado y puesto a disposición del comprador.

Todo el proceso productivo de la FLA se orienta en esta explicación, en donde entra una materia prima sufre mezclas y transformaciones y sale finalmente como un producto terminado puesto a disposición de los compradores.

Referente Legal

En el sector licorero en Colombia existen algunas leyes que tienen mucha importancia, ya que son muy recientes y están afectando o beneficiando a las industrias licoreras del país, una de las más recientes es la LEY 1816 DE 2016 por la cual se fija el régimen propio del monopolio rentístico de licores destilados, se modifica el impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares, y se dictan otras disposiciones.

En esta ley el Congreso de Colombia decreta:

Artículo 1°. Objeto. El objeto del monopolio como arbitrio rentístico sobre los licores destilados es el de obtener recursos para los departamentos, con una finalidad social asociada a la financiación preferente de los servicios de educación y salud y al de garantizar la protección de la salud pública. Parágrafo. Para todos los efectos de la presente ley, se entenderá que el monopolio rentístico de licores destilados versará sobre su producción e introducción. Cada Departamento ejercerá el monopolio de distribución y comercialización respecto de los licores destilados que produzca directamente.

Artículo 2°. Definición y finalidad. El monopolio como arbitrio rentístico sobre los licores destilados se define como la facultad exclusiva del Estado para explotar directamente o a través de terceros la producción e introducción de licores destilados y para organizar, regular, fiscalizar y vigilar la producción e introducción de licores destilados en los términos de la presente ley. La finalidad del monopolio como arbitrio rentístico es la de reservar para los departamentos una fuente de recursos económicos derivados de la explotación de actividades relacionadas con la producción e introducción de licores destilados. En todo caso, el ejercicio del monopolio deberá cumplir con la finalidad de interés público y social que establece la Constitución Política.

Parágrafo 1°. Los vinos, aperitivos y similares serán de libre producción e introducción, y causarán el impuesto al consumo que señala la ley.

Parágrafo 2°. El Gobierno nacional, en desarrollo de la potestad reglamentaria y teniendo en cuenta las normas técnicas del Ministerio de Salud y Protección Social definirá la gama de productos incluidos en las categorías de licores destilados, vinos, vinos espumosos o espumantes, aperitivos y similares, así como de alcohol potable, para los efectos de esta ley. Hasta que se expida ese reglamento se aplicarán las definiciones correspondientes contenidas en el Decreto 1686 de 2012.

Parágrafo 3°. Entiéndase por licor destilado la bebida alcohólica con una graduación superior a 15 grados alcoholimétricos a 20° C, que se obtiene por destilación de bebidas fermentadas o de mostos fermentados, alcohol vínico, holandas o por mezclas de alcohol rectificado neutro o aguardientes con sustancia de origen vegetal, o con extractos obtenidos con infusiones, percolaciones o maceraciones que le den distinción al producto, además, con adición de productos derivados lácteos, de frutas, de vino o de vino aromatizado.

Artículo 3°. Monopolio sobre alcohol potable con destino a la fabricación de licores. Las normas relativas al monopolio como arbitrio rentístico sobre licores destilados consignadas en la presente ley se aplicarán al monopolio como arbitrio rentístico sobre alcohol potable con destino a la fabricación de licores en lo que resulten aplicables y siempre que no haya disposiciones que se refieran expresamente a este último.

Parágrafo 1°. El alcohol no potable no será objeto del monopolio a que se refiere la presente ley.

Parágrafo 2°. Todos los productores e importadores de alcohol potable y de alcohol no potable deberán registrarse en el Departamento en el cual se produzca y/o introduzca el producto. Este registro se hace con el fin de llevar un control por parte del Departamento y de establecer con exactitud quién actúa como importador, proveedor, comercializador y consumidor del alcohol potable y no potable. El alcohol potable que no sea destinado al consumo humano deberá ser desnaturalizado una vez sea producido o ingresado al territorio nacional. Las autoridades de policía

incautarán el alcohol no registrado en los términos del presente artículo, así como aquel que estando registrado como alcohol no potable no esté desnaturalizado.

Artículo 4°. Ejercicio del monopolio. Las asambleas departamentales, por iniciativa del gobernador sustentada en un estudio de conveniencia económica y rentística, decidirán si ejercen o no el monopolio sobre la producción e introducción de los licores destilados, de acuerdo con las normas consignadas en la presente ley. Dicho estudio de conveniencia económica y rentística deberá establecer con claridad las ventajas que el departamento obtiene de su ejercicio. La gobernación podrá elaborar directamente el estudio cumpliendo con el lleno de los requisitos o podrá contratar la elaboración del mismo con un tercero. Si deciden no ejercer el monopolio sobre los licores destilados, estos serán gravados con el impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares.

El departamento no podrá, frente a los licores destilados, permanecer en el régimen de monopolio y en el régimen impositivo de manera simultánea. La decisión de establecer un monopolio no podrá aplicarse antes de que hayan sido plenamente indemnizados los individuos que en virtud de ella deban quedar privados del ejercicio de una actividad económica lícita. En los departamentos que a la fecha de expedición de la presente ley se ejerza el monopolio no se requerirá pronunciamiento de la Asamblea sobre la decisión de ejercer o no el monopolio. Lo anterior sin perjuicio de la obligación de las Asambleas de decidir sobre los demás asuntos a los que se refiere esta ley.

Artículo 5°. Titularidad. Los departamentos que decidan ejercer el monopolio como arbitrio rentístico sobre licores destilados serán los titulares de las rentas de ese monopolio teniendo en cuenta las destinaciones específicas definidas en la Constitución y en la ley.

Artículo 6°. Principios que rigen el ejercicio del monopolio rentístico por los departamentos. Además de los principios que rigen toda actividad administrativa del Estado establecidos en el artículo 209 de la C. P

Con la aprobación de esta ley se busca generar en las industrias licoreras de Colombia equidad tributaria y además se busca fortalecer las finanzas regionales ya que podrán destinar más recursos para la salud y educación de los colombianos y en el caso de la FLA apoya a la secretaria de Hacienda de la Gobernación de Antioquia.

La FLA buscando cumplir con sus metas en ventas tanto al extranjero como a nivel nacional es muy importante cumplir con toda la normatividad jurídica que corresponde a BASC ya que esta le otorga la seguridad necesaria para realizar de manera correcta sus operaciones, para esto tiene ciertos parámetros que debe desarrollar y dejar evidenciados por medio de una política que se encuentra establecida en el manual de seguridad BASC de la FLA:

“La fábrica de licores y Alcoholes de Antioquia fundamenta sus actividades en el respeto por la ley, con el propósito de evitar que sea blanco de actividades ilícitas como tráfico de estupefacientes, contrabando o terrorismo. Por esto aplica medidas de seguridad en los sistemas de información, en las instalaciones, en la recepción de insumos y materias primas críticas, y en el envío del producto terminado, así se garantizan despachos seguros para brindar confiabilidad en los clientes” (Manual BASC 2015; pág.1)

De esta manera la FLA debe generar ciertos objetivos que acompañen y guíen la realización de la política BASC, estos están establecidos en el manual BASC de la FLA y son los siguientes:

- Garantizar medidas de seguridad en los sistemas de información
- Aplicar controles de seguridad en las instalaciones para evitar cualquier acto malintencionado que contamine el producto
- Aplicar medidas de seguridad en la recepción de insumos y materias primas críticas
- Garantizar la satisfacción de los clientes internacionales en los despachos del producto

(Manual BASC 2015; pág. 2)

Diseño Metodológico

Enfoque

Este ejercicio académico usa un enfoque cuantitativo con algunas características de cualitativo, por su parte la metodología cuantitativa según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014) como “es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos. Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, la investigación cualitativa, “trata de tener el mayor control para lograr que otras posibles explicaciones, distintas (...) a la propuesta del estudio, se desechen y se excluya la incertidumbre y minimice el error”. Igualmente debe ser “lo más objetiva posible, los fenómenos que se miden no deben ser afectados por el investigador, quien debe evitar que sus (...) creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio”.

Y con relación a las características cualitativas empleadas, según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio el enfoque cualitativo: “en lugar de iniciar con una teoría y luego “voltar” al mundo empírico para confirmar si ésta es apoyada por los datos y resultados, el investigador comienza examinando los hechos y el proceso y desarrolla una teoría coherente para representar lo que observa”(Sampieri, Metodología de la investigación, 2014)y en lo que respecta a las técnicas para recolectar datos, se emplean “la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, e interacción e introspección con grupos o comunidades”(Sampieri, Metodología de la investigación , 2014)

Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis

Revisión Documental

Para el proceso de la revisión documental se examinó las carpetas BASC 2017 y 2018, las carpetas de protocolos, procesos y procedimientos y además las carpetas de seguridad Física de la FLA, todas suministradas por el Tutor de la práctica.

Latorre, Rincón y Arnal (2003) definen la revisión documental como el proceso dinámico que consiste esencialmente en la recolección, clasificación, recuperación y distribución de la información. (Latorre, Rincón y Arnal. 2003, Pág. 58)

Hernández (2010) por su parte afirma que la revisión documental “consiste en detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales útiles para los propósitos del estudio, de los cuales se extrae y recopila información relevante y necesaria para el problema de investigación” (Hernández 2010, Pág. 24)

Las fuentes de información de la investigación documental son:

Primarias. “Son aquellas que el investigador recoge directamente a través de un contacto inmediato con su objeto de análisis.”

Secundarias. “Son aquellas que el investigador recoge a partir de investigaciones ya hechas por otros investigadores con propósitos diferentes. La información secundaria existe antes de que el investigador plantee su hipótesis, y por lo general, nunca se entra en contacto directo con el objeto de estudio”. (Moreno, A. 1999)

Entrevista

Para la obtención de información por medio de las entrevistas se le realizaron preguntas al Jefe de Seguridad Física de la FLA, del mismo modo las entrevistas están apoyadas en los 3 coordinadores de seguridad, los cuales también aportaron con el desarrollo de las entrevistas.

La entrevista con fines de investigación es definida por (Gallardo, Y. Moreno, A) como

“la conversación que sostienen dos personas, celebrada por iniciativa del entrevistador con la finalidad específica de obtener información detallada [...]. La

entrevista es, entonces, un acto de interacción personal, espontáneo o inducido, [...], entre dos personas (entrevistador y entrevistado) entre las cuales se efectúa un intercambio de comunicación cruzada a través de la cual el entrevistador transmite interés, motivación y confianza; el entrevistado devuelve a cambio información personal en forma de descripción, interpretación o evaluación”.

Por otra parte, es importante aclarar que el tipo de entrevista empleada para la recolección de información del presente proyecto es la entrevista no estandarizada, en la cual

ni las preguntas ni las respuestas del sujeto están predeterminadas, con el fin de permitir que las respuestas del entrevistado sean más espontáneas, más profundas y concretas, [...]. El principal tipo de esta entrevista no estandarizada es la llamada entrevista no dirigida, en la cual la iniciativa está más en manos del entrevistado que del entrevistador. (Gallardo, Y. Moreno, A. Pág. 28)

Consideraciones Éticas

“Los estudios de caso, por lo regular, analizan problemas que son de interés general, pero que tocan con la interioridad de los sujetos participantes. Sobre la información que los sujetos poseen no existen derechos previos del investigador, quien puede lograr con ellos sólo acuerdos y negociaciones. Al hacer un trabajo investigativo, cualquiera que sea el propósito del mismo, no se otorga licencia para invadir la privacidad de los informantes. El valor académico o científico de un informe de investigación no ha de construirse sobre la afectación física, social o psicológica de aquellos. Los investigadores cualitativos son huéspedes de espacios privados, su comportamiento debe acomodarse a esta circunstancia y observar el código ético muy estrictamente. Asegurar la confidencialidad y el anonimato, no transgredir los límites acordados con ellos, no abordados en situaciones que no les permitan tener control sobre lo que dicen o hacen, son asuntos que deben tenerse siempre presentes. De igual manera, es necesario concertar con anterioridad los aspectos que se van a observar y a incluir en el informe. Los límites de accesibilidad a espacios, eventos o grupos deben ser acordados, y los acuerdos iniciales revisados cuando varíen las circunstancias del informante o de sus escenarios (sus condiciones sociales, políticas, familiares, laborales, etc.). Así mismo, los informantes deben conocer los borradores del

informe final antes de su entrega definitiva, y participar de los acuerdos sobre limpieza de los datos, cuáles incluir, qué testimonios citar, etc. Es imperativo tomar todo tipo de precauciones con el fin de minimizar los riesgos inherentes a este tipo de trabajo”. (Galeano Marín)

Consentimiento informado

Se logró el respectivo acuerdo entre el estudiante de la Universidad Autónoma Latinoamericana UNAULA y el Jefe de Seguridad Física de la FLA, esto a través de una carta, consintiendo el desarrollo del presente trabajo de grado en dicha organización. Igualmente cabe resaltar, que la información obtenida, ha sido facilitada por el señor Tiberio de Jesús Orrego, la cual, es utilizada sólo con fines educativos y formativos; y toda información que no desee ser divulgada por la organización objeto de estudio no será considerada.

Hallazgos y Propuesta

Este apartado se lleva a cabo a partir del despliegue de los objetivos específicos y se presenta en tres momentos, así:

Momento I: Protocolos de Seguridad

A partir de la revisión documental se logra establecer que la FLA cuenta con 14 protocolos para la seguridad física. La organización define el término de seguridad Física en los Protocolos y en el Manual de seguridad de La gobernación de Antioquia como lo siguiente:

“Disciplina que se ocupa de los aspectos relacionados con la protección de bienes, personas e instalaciones, de las amenazas, peligros que puedan atentar contra ellos y las técnicas para prevenir y controlar los riesgos a que son sometidos por posibles agresores”(2015; pág.1)

La seguridad Física está a cargo de una empresa de seguridad privada, la cual debe ser legalmente constituida y debe contar con altos estándares de calidad, en este marco debe aplicarlos protocolos de seguridad de la FLA a todos sus procesos.

Cada protocolo presenta una estructura similar que contempla aspectos como:

Objetivo: En este se describe la temática a tratar en todo el protocolo, definiendo las acciones más relevantes que tendrán vital importancia durante todo el desarrollo de este.

Alcance: en esta parte del protocolo en donde se va describir a que personas puede afectar o beneficiar el desarrollo del mismo.

Conceptos Generales: en esta parte se van a colocar los conceptos con sus definiciones más relevantes, brindando un poco de conocimiento sobre el protocolo que se va a trabajar.

Normas generales: en este aspecto se tendrán en cuenta todas las normas que van alimentar el protocolo, normas de las cuales se debe tener un soporte documental que le de validez.

Procedimientos: en este se dejarán especificados todos los procedimientos que sustentan los protocolos, se dirá cuál es el conducto regular para seguir y como se debe actuar ante cada acción que se pueda presentar

En la *Tabla 1* se evidencian los 14 protocolos de seguridad física y BASC que existen en la FLA, se marcó con una **X** los que en su contenido tienen toda la temática correspondiente de la estructura de un protocolo formalizado, se marcó con una **M** los aspectos de la estructura que no se encuentran en algunos protocolos, también tenemos un espacio en donde se mencionó si existen algunas similitudes entre protocolos y se dejó indicado con el número del protocolo con el cual existe el parecido, para de ese modo agrupar los que son similares y poder reducir la cantidad de protocolos existentes, esto con el fin de tener documentos más elaborados y completos los cuales logren abarcar más temáticas que puedan facilitar la seguridad física y la seguridad BASC de la FLA.

Tabla 1: 14 Protocolos de la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia

PROTOCOLOS	OBJETIVO	ALCANCE	CONCEPTOS	NORMAS	PROCEDIMIENTOS	SIMILITUDES
<u>1.Ingreso y salida FLA *</u>	X	X	X	X	X	(Responsable Jefe de seguridad)
<u>2.Alcoholemia *</u>	X	X	X	X	X	(Responsable Jefe de seguridad)
<u>3.Bascula *</u>	X	X	X	X	M	(Responsable Jefe de seguridad)
<u>4.Traslado de etiquetas*</u>	X	X	X	X	M	(Responsable Jefe de seguridad)
5.Degustaciones	X	X	X	X	X	(Responsable Subgerente Mercadeo y ventas)
6. Ingreso de estibado	X	X	X	X	X	1
7.Entrega de producto	X	X	X	X	X	1
8.Eventos menores	X	X	X	X	X	(Responsable Subgerente Mercadeo y ventas)
<u>9.Procedimiento Matriz firma *</u>	X	X	X	X	M	(Responsable Jefe de seguridad)
10.Procedimiento publicidad	X	X	X	X	X	(Responsable Subgerente Mercadeo y ventas)
11.Suspensión Servicios	X	X	X			(Responsable Jefe de seguridad)
12.Salida P.O.P	X	X	X	M		1
<u>13.Seguridad Producto Terminado *</u>	X	X	X	M	X	(Responsable Jefe de seguridad)
14.Tour FLAntastico	X	X	X	X	X	Responsable la Oficina de Comunicaciones

Fuente: Elaboración propia con datos de los protocolos actuales

Posteriormente a la caracterización realizada de acuerdo al contenido que tiene cada protocolo, se puede concluir que la mayoría cuenta con una estructura indicada por los procesos de seguridad física para los cuales se realizan en la FLA, otro aspecto relevante es que existen 3 procesos que se pueden agrupar, estos serían: “Salida P.O.P, Ingreso de

estibado y Entrega de producto". Se pueden agrupar debido a que comparten en muchos casos el mismo objetivo o tienen en común algunos procedimientos en todo su desarrollo.

Otro aspecto que se logró evidenciar es que algunos protocolos y procesos tienen como responsables a Coordinadores y Subgerentes de otras Áreas, sucede por ejemplo con los procedimientos de: "*Degustaciones*", "*Procedimiento publicidad*" y "*Eventos menores*" en donde el responsable directo es el Subgerente Mercadeo y ventas.

Sucede igual con el tema del proceso de "*Tour FLAntastico*", en donde el responsable directo de este procedimiento sería la Oficina de Comunicaciones de la FLA.

Definidos los responsables de estos procesos se hace necesario centrarse únicamente en los protocolos en donde el responsable directo es el Jefe de Seguridad física. Al filtrar el contenido de los 14 protocolos, y después de que quedaran definidos los 3 responsables de cada uno de los protocolos, se hace necesario enfocarse en los 6 que requieren de la supervisión del Jefe de seguridad Física, en el contenido de los siguientes protocolos: "*Ingreso y salida FLA*", "*Báscula*", "*Alcoholemia*", "*Traslado de etiquetas*", "*Procedimiento Matriz firma*" y "*Seguridad Producto Terminado*" se logra encontrar toda la información relevante para el Jefe y los coordinadores del Área de seguridad física y los dota de los procesos y procedimientos establecidos en los protocolos para todas las situaciones que se puedan presentar.

Momento II:

Después de interpretar la información obtenida en la *Tabla 1* se puede deducir que la estructura requerida para tener los protocolos formalizados debe ser la siguiente: el protocolo debe contar con un *objetivo* que indique cuál es el propósito que tiene este, seguido de este debe llevar un *Alcance* el cual se encargue de delimitar los responsables y a las personas que va dirigido el protocolo, luego debe llevar unos *Conceptos generales* que se encarguen de poner en contexto a la persona interesada y le ayuden con la correcta interpretación de términos que pueden resultar desconocidos para él, además debe ir sustentado con algunas *Normas* que le den peso y validez al objetivo del protocolo y finalmente deben llevar los *procedimientos* que van a resultar de vital importancia ya que

estos detallan los procesos que se deben realizar ante cada situación que se presente y este descrita en los protocolos.

En la *tabla 2* se va a mostrar cuales son los 6 protocolos para los que determinan como responsable al Jefe del Área de seguridad, de qué manera se agruparon algunos debido a la similitud de sus procesos y procedimientos, el objetivo principal que debe cumplir cada protocolo y el responsable de hacer que este se cumpla.

Tabla 2: Agrupación de protocolos con los objetivos

Protocolos que coinciden	Nombre del protocolo final	Objetivo	Responsable
<u>Protocolo # 1</u> Protocolo # 6 Protocolo # 7 Protocolo # 12	1. Instructivo Para el Acceso a la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia	Generar las condiciones de seguridad para proteger la vida y la integridad de las personas que ingresen a la fábrica de licores (empleados, contratistas y visitantes) y garantizar la seguridad de los bienes e instalaciones.	Responsable Jefe de seguridad
<u>Protocolo # 2</u>	2. Protocolo de Alcoholemia	Verificar el estado de las condiciones físicas requeridas de servidores y contratistas, con el fin proteger la integridad física, debido al riesgo de las actividades a realizar, controlando y previniendo el Consumo de Alcohol.	Responsable Jefe de seguridad
<u>Protocolo # 3</u>	3. Instructivo para el ingreso de vehículos a báscula Fabrica de licores y alcoholes de Antioquia	Ejercer control al peso de los vehículos que ingresan con materias primas y a los que retiran producto terminado de la fábrica de licores de Antioquia, utilizando para ello la báscula camionera, la cual nos permite determinar la cantidad en kilos del material que ingresa y producto terminado que sale.	Responsable Jefe de seguridad
<u>Protocolo # 4</u>	4. Protocolo de traslado de etiquetas	Garantizar la seguridad en el traslado de etiquetas y tapas, de materias primas para la envasadora, para ser utilizados en el todos los proceso de producción,	Responsable Jefe de seguridad

<u>Protocolo # 9</u>	5. Protocolo de procedimientos matriz Firma	Establecer el manejo de la matriz de firmas y el personal involucrado en la misma y su forma de actuación con respecto a cada uno de los documentos con los que se vincula.	Responsable Jefe de seguridad
<u>Protocolo #13</u>	6. Protocolo de seguridad al producto terminado	Brindar seguridad al producto terminado de la fábrica de licores, para controlar su salida de las instalaciones, en especial las degustaciones por obsequios y con destino a eventos.	Responsable Jefe de seguridad

Fuente: Elaboración propia con datos de los protocolos actuales

Después de tener identificados los 6 protocolos que contienen mayor información para el área de seguridad y que tienen toda la temática de seguridad física y del sistema de control y seguridad BASC en la FLA se recomienda modelar, inicialmente, dos protocolos, en los cuales se cuenta con un adecuado uso de la estructura, y se tiene la mayor cantidad de procesos agrupados, estos serían:

- ***INSTRUCTIVO PARA EL INGRESO DE VEHÍCULOS A BÁSCULA***
- ***INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO A LA FABRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA***

Cronograma:

Tiempo/ Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5			
Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Cronograma para el proceso de Formalización de protocolos de Seguridad Física y Seguridad BASC de la FLA.

Las *Actividades 5 y 6* se realizan con el acompañamiento del tutor Tiberio Orrego, por medio del conocimiento de este y con la revisión documental realizada previamente con los coordinadores, se designó cuales protocolos tenían su estructura completa (objetivo, alcance, conceptos, normas, procedimientos y similitudes), además de cuales generan mayor importancia para el área de Seguridad. Otro aspecto que fue definitivo para la determinación de los protocolos que serían valiosos fue la de tener claro los responsables de cada procedimiento, proceso y protocolo, ya que de esta manera se puede evidenciar cual es la información relevante para el área de seguridad.

En la *Actividad 7* el responsable de indicar cuales serían los protocolos piloto fue Tiberio Orrego, él toma esta decisión teniendo en cuenta el avance que tienen estos dos y que tienen más del 80% de todas sus temáticas desarrolladas.

Para la *Actividad 8 y 9* se designaron 3 semanas en las cuales se terminó el 20% que faltaba de los 2 protocolos piloto, los cuales quedaron con el nombre de “Instructivo Para el Acceso a la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia” y “Instructivo para el ingreso de vehículos a báscula”.

La *Actividad 10* la realizó Tiberio Orrego, en donde por medio de una reunión le presento al comité central de la FLA los protocolos I y II, el resultado de esta fue la aprobación de los dos documentos; Seguido de la aprobación en la *Actividad 11* se buscó la Asesoría con el departamento de Calidad para subir los protocolos a la plataforma virtual Isolucion, el practicante fue el responsable de este proceso de Asesoría por parte del Departamento de Calidad.

En la *Actividad 12* se realizó él envió de los protocolos al Área de Calidad, buscando la aprobación de este departamento, además que la información fuera correcta y cumpliera con los parámetros que ellos como departamento exigen para Archivos en proceso de verificación, de esta actividad fueron responsables los coordinadores de seguridad.

Las actividades más importantes para el Momento 3 son las de montar los protocolos a la plataforma de Isolucion, estas actividades son las *13, 14, 15, 16 y 17*. En estas se va a tener en cuenta el montaje de los protocolos a Isolucion que el responsable de esta es el practicante. La radicación de los protocolos la debe realizar la secretaria del Área de Seguridad y finalmente la evaluación de los protocolos en Isolucion la realiza el tutor Tiberio Orrego en compañía del área de Calidad.

Los protocolos Piloto requieren máximo de 12 semanas de planificación, estudio y verificación para realizar su proceso de montaje y evaluación en Isolucion, por esta razón en las últimas 8 semanas se va a realizar todo el procedimiento que se requiere para el envió de los protocolos piloto a la plataforma de Isolucion.

Momento III: Recomendación protocolo piloto (instructivo ingreso a la FLA y contingencia de báscula)

Con la finalidad de tener mayor control y supervisión en el acceso de vehículos, materia prima, visitantes (de todo tipo), y personal de la FLA, se busca implementar un protocolo en donde se agrupen todos estos temas, además también se pretende formalizar este protocolo en la Plataforma Isolucion, con el fin de que en próximas administraciones logren tener un conducto regular con el cual se puedan orientar en el correcto accionar y lograr el mayor beneficio para tener más control en este aspecto.

En primera instancia en el protocolo que se avanza fue el de *“INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO A LA FÁBRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA”*, en este se abordan todos los aspectos importantes que se deben tener en cuenta para ingresar a la FLA.

 GOBERNACION DE ANTIOQUIA REPUBLICA DE COLOMBIA	INSTRUCTIVO PARA EL ACCESO A LA FABRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA	Código:
		Versión: 00
		Fecha de aprobación:
		Página :

Objetivo

Generar las condiciones de seguridad para proteger la vida y la integridad de las personas que ingresen a la fábrica de licores (empleados, contratistas y visitantes) y garantizar la seguridad de los bienes e instalaciones.

Alcance

Aplica para las personas que laboran en la Fábrica de Licores de Antioquia, administrativos y operativos, contratistas e interventores de proyectos de la fábrica de licores, además de los visitantes que ingresan a las diferentes dependencias,

Conceptos Generales de Seguridad

Seguridad: Es un estado de confianza y tranquilidad, que se caracteriza por la garantía para que las amenazas y peligros sean contrarrestados, mediante la aplicación de medidas oportunas y adecuadas.

Seguridad Integral: Se constituye en una metodología que permite evaluar qué la efectividad de los controles existentes, con el fin de actuar como factor disuasivo y correctivo contra eventos que pongan en peligro la integridad de los servidores públicos y patrimonio, en el perímetro y al interior de la fábrica de licores de Antioquia. Estos controles deben ser el resultado del análisis del riesgo, en donde se determinen las prioridades de cada uno de las partes relacionadas.

Seguridad Física: Disciplina que se ocupa de los aspectos relacionados con la protección de bienes, personas e instalaciones, de las amenazas, peligros que puedan atentar contra ellos y las técnicas para prevenir y controlar los riesgos a que son sometidos por posibles agresores.

Áreas Restringidas: Son lugares sensibles donde sólo se permite ingresar a personas que laboran en ellos, debido a que todos los sitios que se encuentren definidos como áreas seguras entre los cuales se encuentran los siguientes: preparación, materias primas, laboratorio, cuarto de etiquetas de envasadora, bodegas de producto terminado, data center, CCTV.

Nivel Periférico: Comprende los límites externos de la infraestructura física de la fábrica de licores de Antioquia.

Nivel Perimétrico: Controlar el acceso o aproximación de personas y vehículos, con el fin de prevenir un riesgo, mediante patrullajes de la policía, rondas de los vigilantes y control técnico del Sistema Integrado de seguridad, con cámaras del CCTV y servicio canino.

Nivel Interno: Está comprendido por las instalaciones que se encuentran en su interior. Allí se debe disponer el refuerzo interno de cada instalación en sus cerraduras, ventanas, sensores de presencia, cámaras de CCTV, controles de acceso para las personas, rondas, barreras electrónicas y la seguridad propia.

Nivel Puntual: Comprende los puntos críticos que requieren la adopción de máximas medidas de seguridad, por ser de mayor riesgo y vulnerabilidad. Para ello deberá tenerse muy presente el sistema de CCTV y la seguridad física. Cabe destacar como áreas de este nivel, las siguientes: la Planta de envasado, Preparación, Calderas, Bodegas de añejamiento, materias primas, bodegas de producto terminado, bodegas de tapas, cuarto de etiquetas,

entre otras.

Barrera Perimétricas: Son las barreras físicas que retrasan o impiden el acceso de personas o vehículos no autorizados a las instalaciones de la compañía. Las barreras pueden ser de origen natural, como farallones, o artificial como rejas, muros, cercas, mallas, etc.

Copia de Seguridad: Respaldo que se realiza de los archivos que hacen parte de del programa de información.

Emergencia: Situación resultante de hechos no controlados, que provoca un peligro o amenaza grave, y que requiere una respuesta inmediata para controlarla o reducir sus efectos.

Riesgo: Posibilidad de que suceda algo que tendrá impacto en los objetivos. Se mide en términos de consecuencias y posibilidad de ocurrencia.

Monitoreo: Es la acción de observar, vigilar, controlar, revisar, verificar, inspeccionar el curso de uno o varios parámetros para detectar posibles anomalías.

Sistema Integrado de Seguridad CCTV (Circuito Cerrado de Televisión): Plataforma tecnológica integrada por un conjunto de dispositivos electrónicos, programas y procedimientos para el monitoreo y control. Ofrece la oportunidad de tener mayor cobertura, controlar, obtener evidencia veraz y de primera mano sobre lo que sucede en el perímetro interno y externo, rutas de aproximación y vías internas de la entidad, zonas de estacionamiento, zonas de almacenamiento, zonas de producción y empaque, y áreas de trabajo.

Vulnerabilidad: Condiciones y situaciones presentes o potenciales que puedan favorecer la materialización de las amenazas y/o la potenciación de sus efectos; un criterio importante para establecer los niveles de vulnerabilidad consiste en identificar y valorar los medios y recursos disponibles en la organización para prevenir, mitigar e intervenir las situaciones o factores de amenaza.

Norma BASC.

La fábrica de licores de Antioquia, cuenta con un Manual específico BASC desarrollado para las actividades que allí se realizan, con la necesidad de dar cumplimiento a las herramientas indicadas, acogiendo las condiciones de control y prevención en la cadena física de distribución nacional e internacional.

Normas Generales en la fábrica de licores

- Toda actividad realizada en la FLA debe contar con las condiciones de seguridad (Seguridad física y de SST) necesarias para los trabajadores que laboran en la misma, con el fin de garantizar la vida de las personas, la protección de los recursos y bienes de la Fábrica.
- La seguridad física estará a cargo de una empresa de seguridad privada, legalmente constituida y con altos estándares de calidad.
- Todas las personas que ingresen a la Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia deben acatar las normas de seguridad industrial y políticas de seguridad física.
- Los ingresos y permisos especiales de acceso durante la noche y días festivos, debe ser previamente autorizado por la subgerencia administrativa, el director de recursos corporativos, jefe de seguridad, o por el coordinador de seguridad FLA.
- Para el ingreso, estadía y desplazamientos en las instalaciones de la FLA, es obligatorio portar del carné de identificación.

- Para la atención al público y radicación de documentos, la Gerencia determinó el horario de 08:00 a 12:30 horas y de 13:30 a 17:30 horas.
- En caso de emergencia dentro de las instalaciones de la FLA, se debe proceder de acuerdo al plan interno de atención de emergencias.
- No podrán ingresar a las instalaciones, personas en estado de embriaguez o bajo la influencia de sustancias alucinógenas y psicoactivas.
- No está permitido hacer colectas, rifas, ni propaganda (comercial, política y las que determine la gerencia) dentro de la fábrica.
- No está permitida la venta o comercialización de elementos, comestibles y bebidas dentro de las instalaciones, sin previa autorización de la Dirección de Gestión Humana.
- No manipular máquinas y aparatos sin conocer su funcionamiento o sin autorización previa.
- Queda estrictamente prohibido fumar en áreas restringidas de la Fábrica de Licores de Antioquia.
- Se debe cumplir con los protocolos de seguridad BASC, por parte del personal de seguridad física.
- La FLA realizará controles permanentes de alcoholemia con métodos y equipos no invasivos (alcohol sensores), de características similares a los que utilizan diferentes autoridades a nivel nacional, departamental y municipal, para garantizar equilibrio y transparencia en los procedimientos. Dichos controles tienen carácter obligatorio para todas las personas que deban cumplir labores de alto riesgo dentro de las instalaciones (conductores de vehículos, conductores de montacargas, brigada de emergencia, seguridad física), además de los contratistas e interventores de proyectos en la FLA, que vayan a realizar trabajos en alturas, sitios confinados, trabajos en caliente, operación de calderas y operación de máquinas. Enmarcadas dentro Protocolo de control alcoholemia y sustancias psicoactivas.
- No permitir el ingreso y salida de personal y vehículos de las instalaciones de la fábrica de licores de Antioquia, mientras el vehículo de valores que ingresa para el banco se encuentre dentro de la misma, previa verificación de CB del vehículo e identificación de la tripulación en la carpeta, En el caso del vehículo que ingresa para el cajero de Bancolombia, ya que este cuenta con su propia seguridad, se tendrá en cuenta todas las medidas de seguridad, pero sin restringir el ingreso de personas.
- Los estibadores, visitantes y terceros no podrán ingresar en pantalonetas, bermudas, pantalones cortos, camisetas en forma de esqueleto, sandalias o zapatos descubiertos.
- Se prohíbe el ingreso de armas de fuego y blancas, sustancias prohibidas como: químicos, combustibles, ácidos, venenos, entre otros.
- Se prohíbe el consumo de alimentos en el área de zona de cargue y en áreas de producción.
- Se prohíbe tomar fotografías en áreas restringidas, como: Bodegas de añejamiento, planta de producción, preparación, laboratorio, bodegas de producto terminado, materias primas, CCTV, zona bancaria.
- No se debe hacer uso de los baños de la envasadora, los cuales sólo están destinados para el personal de planta.
- No visitar áreas restringidas de la FLA, a menos que tenga la autorización correspondiente.
- Utilizar los elementos de seguridad personal e industrial recomendados.

- Todo servidor público está en la obligación de denunciar o reportar todo hecho delictivo o acto que presente riesgo para la integridad de las personas y/o de la entidad, ante las autoridades competentes y el personal del área de Seguridad.
- Todo servidor público debe respetar y acatar las normas contempladas en el Manual de Seguridad Física, además de colaborar con el personal de seguridad en el cumplimiento de los procedimientos y protocolos de seguridad.
- Está restringido el ingreso de mascotas, con excepción de los guías caninos de la Policía Nacional y los de la empresa de vigilancia y seguridad privada.
- Está restringido el ingreso de domicilios; los servidores deben acercarse por ellos a la puerta principal, con excepción de los que se encuentren autorizados, los cuales deben de cumplir con los protocolos de seguridad.
- El personal que debe realizar actividades misionales de campo debe portar su documento de identidad, carné institucional en un lugar visible y hacer uso de chaleco, gorra y camiseta institucionales, asignados por la entidad en cumplimiento de las actividades misionales.

ENTRADA Y SALIDA DE EMPLEADOS

Para ingresar a la **FLA**, los empleados deberán portar de manera visible y obligatoria su carnet de identificación con fotografía, el cual deberá estar vigente y expedido por la **GOBERNACION DE ANTIOQUIA**, este deberá mostrarlo al personal de seguridad y/o el coordinador de seguridad **FLA**, al ingresar a las instalaciones o en caso de ser requerido. Los carnets de la **FLA** son de uso personal e intransferible, por lo cual queda prohibido, ceder o traspasar.

Dicha directriz es de obligatorio cumplimiento. En caso de no contar con el carné, el ingreso se realizará de manera manual a través de la planilla administrada por el personal de seguridad, con autorización del coordinador de seguridad de turno, y se reportado a la Dirección de Gestión Humana.

CARNET EMPRESARIAL

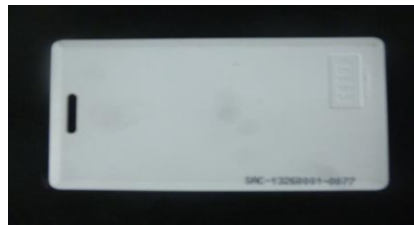


TARJETA DE PROXIMIDAD

La tarjeta de proximidad con chip, es de material plástico, validan el ingreso por los sistemas y dispositivos electrónicos de seguridad, tales como torniquetes y puertas con lectores, permitiendo suministrar información para establecer nombre de la personal, fecha, hora de ingreso y salida de las instalaciones y área a la cual pertenece.

Para los contratistas, el supervisor o interventor del contrato de cada dependencia, solicitará mediante oficio al jefe de seguridad, el suministro de la tarjeta de proximidad con chip para los contratistas, especificando los datos personales y la fecha de terminación del contrato.

Nota: Una vez terminada la relación laboral, el servidor o contratista deberá devolver el carné con la tarjeta de proximidad con chip al área de seguridad física. En caso de pérdida tendrá un costo de un salario diario mínimo legal vigente, el cual deberá ser consignado en el banco de occidente a favor de la tesorería de la fábrica de licores de Antioquia, en la cuenta corriente número 430048199 y presentar el recibo a la caseta de visitantes como constancia de pago, previa notificación por correo de gestión humana. Para los contratistas, el supervisor o interventor deberá recoger los carnés con las tarjetas de proximidad con chip, los cuales remitirá al área de seguridad física



CALCOMANIA DE IDENTIFICACIÓN VEHICULAR FLA.

DESCRIPCION: Calcomanía pequeña con logo de la fábrica de licores de Antioquia ubicado al lado inferior izquierdo de la placa delantera.

FINALIDAD: Para que el personal de vigilancia, ubicado en la portería principal, identifique los vehículos particulares, de propiedad de los empleados de la fábrica de licores que poseen autorización para ingresar previo lleno de los requisitos establecidos

REQUISITOS: Diligenciar formato de solicitud, ante el jefe de seguridad, anexando fotocopias del seguro obligatorio de accidentes de tránsito "SOAT", matrícula, revisión técnico mecánica si el vehículo es modelo posterior a 6 años.



CALCOMANIA QUE SE ADHIERE EN LA PLACA DELANTERA, PARTE INFERIOR LADO IZQUIERDO

ENTRADA Y SALIDA DE VISITANTES.

1. El personal de seguridad que llevan a cabo funciones de recepción, deberá registrar a los visitantes en el formato correspondiente, **SISTEMA BIS**.
2. Solicitarán se identifique el visitante mediante documento de identidad
3. Antes de permitir el ingreso de cualquier visitante a las sedes de la **FLA**, se debe verificar con el funcionario, la aceptación o no de dicha visita, después de previa autorización será responsable durante la estadía en las instalaciones de la FLA de la persona autorizada.
4. Personal de seguridad y/o de recepción, proporcionará una escarapela que lo identifique como visitante, el cual deberá portar en forma visible durante el periodo que dure la visita.
5. Personal de seguridad y/o la recepcionista informará al visitante donde se encuentra la persona a quien visita.
6. Los visitantes solo podrán permanecer en la sede, piso y oficina administrativa donde fueron anunciados.
7. El funcionario es responsable del comportamiento de su visitante y de exigirle cumplir con las políticas de seguridad.
8. Está prohibido el ingreso de menores de edad a las áreas de producción, salvo algunos casos especiales como vacaciones recreativas e integraciones familiares, previa coordinación con gestión humana y seguridad industrial.

ESCARAPELAS PARA VISITANTES



ENTRADA Y SALIDA DE PROVEEDORES DE SERVICIOS Y CONTRATISTAS.

- El proveedor y contratistas deberán contar con un permiso de trabajo vigente, no podrán ingresar con permisos vencidos.
- Deberá cumplir con el equipo de seguridad industrial solicitado en el permiso de trabajo, de no hacerlo se le restringe el acceso.

- Todas las personas en listadas en el permiso de trabajo deberán contar con EPS y ARL vigentes.
- No podrán ingresar a las instalaciones personas en aparente estado de embriaguez o bajo sustancias psicoactivas. (en el momento de ingreso realizar prueba de alcoholemia)
- Todas las personas portarán un carnet, escarapela de identificación de su empresa, de no hacerlo se les podrá negar el acceso.
- No podrán retirar material y/o equipo de la fábrica de licores de Antioquia sin la autorización correspondiente de la Dirección Administrativa de la entidad.
- El personal de seguridad privada debe revisar los bolsos, maletas, maletines, bolsas y cajas de herramienta que ingresen y salgan de las instalaciones, utilizando para ello el scanner o equipo de RX, ubicado en el acceso peatonal, debiendo realizar registro de herramientas y computadores. No se debe permitir el ingreso de armas de fuego, blancas, sustancias prohibidas. Se debe controlar el hurto de licor, etiquetas, tapas e insumos.
- Revisar los vehículos, de los proveedores y/o contratistas, tanto al ingresar como al salir con el fin de controlar el hurto de elementos y productos.
- Durante su estancia dentro de las instalaciones, el proveedor o contratista deberá cumplir con las siguientes reglas:
- Observar buen comportamiento durante su permanencia.
- Cumplir las reglas de Seguridad, Higiene y Protección Ambiental establecidas en la Empresa.
- Utilizar los elementos de protección personal EPP y seguridad industrial que les proporcione su compañía.
- No ejecutar ningún acto que pueda poner en peligro su propia seguridad, de sus compañeros y/o terceras personas, el personal de seguridad o de planta podrá suspender cualquier actividad que se esté realizando que ofrezca riesgo.
- No manipular máquinas y aparatos sin conocer su funcionamiento o sin autorización previa.
- No remover protecciones, señales, avisos, entre otras., destinados a la prevención de accidentes.
- Queda estrictamente prohibido el fumar en áreas restringidas de la fábrica de licores de Antioquia.
- No dormir durante sus horas de trabajo.
- No hacer ruidos innecesarios, jugar en áreas de Trabajo, decir palabras soeces u obscenas, o ejecutar actos que alteren el orden o la disciplina.
- Las personas que se sorprendan cometiendo algún tipo de delito, serán puestas ante autoridad competente.

ENTRADA Y SALIDA DE VEHICULOS DE PROVEEDORES DE MATERIAS PRIMAS

A la fábrica de licores de Antioquia, llegan materias primas transportadas en vehículos desde diferentes sitios del territorio nacional de la siguiente clase: Alcohol extra neutro, ácido sulfúrico, soda caustica, alcohol para tafia de ron, entre otras.

PROCEDIMIENTO DE INGRESO

- Se solicita la siguiente documentación: Factura y/o remisión del producto, revisión técnico mecánica del automotor, ARL vigente del conductor
- Se procede al anuncio a materias primas, una vez autorizado su ingreso se procede al pesaje en la báscula camionera
- Se ingresa al sistema consignando los siguientes datos: placa del vehículo, nombre y cedula del conductor, tipo de producto, origen y destino final, se digita los sellos de seguridad relacionados en la factura, el sistema arroja el peso bruto (es decir vehículo + producto) y se guarda la información.
El vehículo se orienta para la toma de muestra y análisis.
- Una vez sale el resultado de la muestra, tanto de calidad como de laboratorio proceden al descargue en los sitios destinados para tal fin.
- Una vez descargado se procede a su pesaje, lo cual arroja el peso neto, es decir la cantidad de producto que descargó, que es la cantidad que facturará la fábrica de licores al proveedor.
- Se procesa la información, imprimiendo el tiquete de la báscula, de la cual se da copia al conductor y otra es enviada a materias primas
- Se revisa el vehículo y se da la orden de salida

NOTA: Ante El ingreso de sustancias peligrosas como: alcohol se procede a informar a la brigada para que se cumpla con el protocolo de seguridad industrial.

ENTRADA Y SALIDA DE VEHICULOS PARA CARGAR PRODUCTO TERMINADO (NACIONAL Y EXPORTACIONES)

BASC: Es una alianza internacional para el comercio seguro de mercancía que otorga una certificación donde se confirma el trabajo de control en todos los procesos productivos, empaque, embarque y transporte de la carga que va con destino al exterior, garantizando que la carga no tenga posibilidades de contaminación (explosivos, armas, municiones, sustancias estupefacientes y alucinógenos) en ninguno de los procesos de producción, hasta llegar al destino final.

- Se solicita la siguiente documentación: orden de cargue, revisión técnico mecánica y gases, ARL del conductor
- Se procede al anuncio a la bodega de nacionales o exportaciones, según el caso
- Una vez autorizado, se da la orden de levantar la carpa al vehículo
- Se procede al pesaje de ingreso en la báscula camionera
- Se ingresa al sistema relacionando los siguientes datos: placa del vehículo, nombre y cedula del conductor, cliente, bodega de origen y destino final, y se toma el peso indicado por el sistema operativo de la bascula
- Se orienta a las bodegas de nacionales y/o exportaciones
- Se informa a la central de monitoreo para el registro en videos y fotografías
- Una vez cargado, se procede al pesaje de salida, esto arroja el peso neto, el cual debe coincidir con el peso relacionado en la factura de despacho.
- En caso de presentarse un desfase que sobrepase la tolerancia permitida, se procede a anunciar al coordinador de seguridad para que efectúe la respectiva revisión, el cual una vez verificado, autoriza la salida previa certificación del operador logístico y del área de

calidad mediante carta al área de seguridad, explicando el peso excedente o faltante y el motivo, la cual se anexa a la factura.

- Se procesa la información y se autoriza la salida del vehículo.

ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAL DE COMPAÑÍAS DE SERVICIOS PUBLICOS (EPM, UNE, EMPRESAS VARIAS, MENSAJERIA, ESTAFETAS, Y COMESTIBLES PARA EL RESTAURANTE, ENTRE OTRAS.

- El personal de seguridad y/o administrativo solicitará al personal se identifique plenamente y verificará el requerimiento.
- El personal de seguridad y/o administrativo, registrará a cada uno de los contratistas o proveedores en el formato correspondiente. SISTEMA BIS.
- Se solicitará la presencia de personal de mantenimiento y/o planta física quien acompañará al proveedor y deberá cerciorarse que efectivamente ingresa a las instalaciones para obtener estos datos.
- La correspondencia solo se recibirá en la caseta de recepción de la empresa, es muy importante darle la prioridad a la documentación oficial y/o derechos de petición, por ningún motivo podrá ser recibida en la portería por el personal de seguridad.
- El personal de seguridad y/o administrativo, deberá darle el seguimiento a la información que recibió, para que sea entregada a la brevedad posible a la persona indicada.
- Los vehículos que ingresan con comestibles para el restaurante deberán contar con el respectivo acompañamiento, verificando el cargue o descargue según el caso, cuando sale la aguamansa se debe revisar con una varilla por el personal de seguridad, además de controlar el tiempo de estadía de los mismos.

ENTRADA Y SALIDA DE GRUPOS DE VISITANTES.

- Personal seguridad y/o administrativo, recibirá por parte de la gerencia o dependencia anfitriona una notificación escrita de la visita, la cual se debe incluir la lista con nombres, cedula, horario, fecha y lugares a visitar.
- Al llegar el grupo de visitantes externos, el personal de seguridad y/o administrativo no permitirá el acceso hasta que llegue la persona interna encargada de guiar al grupo.
- El personal de seguridad deberá registrar al encargado externo del grupo en el formato correspondiente.
- Pedirá que se identifique mediante documento
- El recepcionista proporcionará al grupo las escarapelas correspondientes que los identifiquen como visitantes, los cuales deberán portar en forma visible durante el periodo que dure la visita.
- Es responsabilidad del anfitrión exigir a los visitantes no quitarse la escarapela y cumplir con las políticas de control de accesos.
- No se permite el ingreso de menores de edad.

ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS EN AREAS RESTRINGIDAS.

Se considera área restringidas todos los espacios e instalaciones internas de la fábrica de licores de Antioquia, cuyo funcionamiento representa una importancia estratégica significativa para las operaciones diarias, las cuales en caso de ser vulneradas implican un serio daño para la operación e imagen de la Institución. En tales casos se debe seguir el

procedimiento específico para cada caso antes mencionado y aun cuando la persona cuente con un permiso de trabajo debidamente autorizado, el personal de seguridad y/o administrativo, deberá solicitar el apoyo del supervisor o jefe del departamento para verificar dicha autorización y el acceso se autorizará siempre y cuando el visitante sea supervisado y/o acompañado por personal de la empresa. Son áreas restringidas: las subestaciones eléctricas, Laboratorio, los Suites o CTS de sistemas, Archivo, Tesorería, Contabilidad, seguridad CCTV, las oficinas de la Gerencia y subgerencias, oficinas de directores, planta de envasado, preparación, calderas, bodegas de añejamiento, materias primas, almacenes de materiales y repuestos, bodegas de producto terminado, bodegas de tapas, cuarto de etiquetas

ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS EN HORARIOS Y DIAS NO HABILES.

- En tales casos se debe seguir el procedimiento específico para cada caso antes mencionado y aun cuando la persona cuente con un permiso de trabajo debidamente autorizado o un oficio de autorización, personal de seguridad y/o administrativo deberá solicitar el apoyo del supervisor o la dirección administrativa **FLA** para verificar dicha autorización.
- En caso de empleados el personal de seguridad y/o administrativo solicitará se identifiquen mostrando el carnet de la **FLA**, una vez identificado lo registrará en el formato de visitantes y solicitará la autorización del supervisor o persona que se encuentre a cargo del turno. En los casos donde la persona no cuente con la identificación institucional, se le podrá negar el acceso.
- La solicitud de autorización de ingreso en horario y días no hábiles, fines de semana y/o festivos, se realizará previa solicitud de la dirección respectiva a la subgerencia administrativa, la cual autorizara y notificará a seguridad y para la apertura y cierre de la sede.
- En los días ordinarios las puertas se cerrarán, previa revisión de las sedes y verificación por parte del personal de seguridad de la entidad.
- En caso de visitantes solo podrán ingresar si cuentan con una autorización escrita.

ENTRADA Y SALIDA EN CASOS ESPECIALES.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN:

- Deberá seguir el procedimiento específico señalado para ENTRADA y SALIDA de VISITANTES y/o portar la escarapela que lo identifique como visitante, esta será coordinada y autorizada por la Dirección de comunicaciones de la **FLA**
- La dirección de comunicaciones, notificara de la visita de periodistas y medios de comunicación, a la seguridad de la empresa para autorizar el ingreso y la entrada de equipos de grabación, fotografía y video.
- Mientras permanezcan dentro de las instalaciones deberán estar acompañados por personal de la dirección de comunicaciones.

PERSONAS ARMADAS:

Queda prohibido el ingreso de personas armadas a las sedes de la **FLA**, con excepción de:

- Autoridades de policía previa autorización de la Gerencia o seguridad de la empresa.
- Funcionarios de la empresa de vigilancia que presta servicio en la **FLA**.

- En caso de fuerza mayor, las autoridades legítimamente constituidas.
- En flagrancia ante la comisión de un hecho punible, las autoridades judiciales y de policía.
- Autoridades militares o de policía en el ejercicio de funciones
- Escoltas debidamente identificados solo cuando lo hagan en compañía del personaje.

OBSERVACION: Cuando los integrantes de la fuerza pública (ejército y policía) y los escoltas, no vengan en cumplimiento de una función oficial sino a título personal, deberán dejar el arma de fuego en la portería, siendo diligenciada la planilla control armas y firmada al salir cuando le sea devuelta. Las armas de fuego deben ser manipuladas en forma responsable por su propietario, utilizando para ello el mortero ubicado en la portería para tal fin.

PERSONAJES VIP.

- La gerencia, subgerencia o dirección: comunicara con anterioridad al personal de seguridad y de recepción la hora de llegada, nombre, cargo y acompañantes.
- La gerencia, subgerencia o dirección anfitriona dispondrá el protocolo de recepción para la personalidad VIP y la persona encargada de recibirlo.
- Por la seguridad del personaje se le permite el ingreso en el vehículo
- Se debe agilizar su ingreso por ese motivo es enviado el nombre con anterioridad
- El personal administrativo y de seguridad dispondrá lugar para la ubicación de escoltas, conductores y vehículos. Dependiendo del sitio a donde se dirija el personaje, en el caso del bloque administrativo el personal de escoltas se ubicará en la sala de espera del primer piso, en el caso de gestión humana, los escoltas se ubicarán en el quiosco.

DESARROLLO:

PROCEDIMIENTO 01: Registro y control del Ingreso / Egreso de servidores públicos y visitantes.

DESCRIPCIÓN

No RESPONSABLE ACTIVIDAD.

1. **Personal de Seguridad**, Recibe a los usuarios que desean ingresar a las instalaciones e identifica si son servidores públicos o visitantes.
2. **Personal de Seguridad** Determina si son servidores públicos que cuentan con carnet.
3. **Personal de Seguridad** Si cuenta con carnet, realiza revisión física y permite el acceso a las instalaciones de la FLA.
4. **Personal de Seguridad** No cuenta con carnet, solicita se registre en el sistema Bis de Visitantes” y una identificación oficial con fotografía. Y se le entrega escarpela de visitante.
5. **Servidor Público / Visitante** Entrega la identificación oficial y se debe registrar en el sistema BIS de visitantes haciendo la excepción de la entrega de la escarpela. Y a la vez se le solicita porte en un lugar visible el carne de identificación, a hacer sus diligencias personales dentro de las instalaciones

INGRESO Y SALIDA DE ACTIVO FIJO PROPIEDAD DE LA EMPRESA FABRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA

Toda salida e ingreso de activo fijo propiedad de la FLA, deberá reportarse al personal de seguridad y administrativo, mediante documento escrito, que deberá contener los datos de identificación del activo, la razón por la cual se retira de las instalaciones y el visto bueno de la Dirección Administrativa, así como la fecha y la hora del movimiento. Todo movimiento de bienes y/o activos de la **FLA** entre puestos de trabajo, dependencias y sedes, deberá contar con visto bueno de activos fijos o subgerencia Administrativa.

El personal de mantenimiento y soporte de sistemas, antes de hacer cualquier movimiento de bienes y activos dentro de las sedes de la FLA, deberá coordinar con el personal de seguridad, para verificar.

PROCEDIMIENTO

02: Registro y control de ingreso/egreso de bienes de servidores públicos y visitantes.

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE ACTIVIDAD

1. **Personal de Seguridad** Recibe a los usuarios que desean ingresar a las instalaciones e identifica si porta bienes y los registra.
2. **Personal de Seguridad** Si porta bienes, interroga por cuánto tiempo los bienes permanecerán en el interior de las Instalaciones de la empresa.
3. **Personal de Seguridad** Todos los bienes o elementos que ingresen a la FLA se registraran en el libro de ingreso ya sea herramienta, portátiles, cámaras entre otros.
4. **Personal de seguridad** al retirarse se verifica día de ingreso hora y se le da salida al bien en el libro

ESTACIONAMIENTO DE VEHICULOS EN LOS ALREDEDORES SEDE PRINCIPAL

1. Los vehículos autorizados estacionaran en el parqueadero de visitantes.
2. El personal de empresa de vigilancia reportara a la policía o al tránsito de Itagüí, la presencia de carros sospechosos, mal parqueados, abandonados etc., alrededor de las instalaciones


PROTOCOLO PARA TRANSPORTE DE DINERO

El retiro y movimiento de dinero y/o transporte de valores de la FLA se deben realizar con las siguientes medidas de seguridad. Coordinación con el personal de seguridad de la FLA, cualquier movimiento para determinar necesidades de seguridad.

1. Verificar la identificación del personal de transporte de valores.
2. Llamar al banco para confirmar su ingreso
3. No permitir el ingreso y salida de personal y vehículos de las instalaciones mientras se encuentre el vehículo en el banco, cuando el ingreso sea para el cajero se tendrá en cuenta todas las medidas de seguridad, pero sin restringir el acceso el ingreso y salida de personal y vehículos.

El segundo protocolo piloto en el cual se trabajo fue el de **INSTRUCTIVO PARA EL INGRESO DE VEHÍCULOS A BÁSCULA**, es importante tener claridad en todo el tema

que tiene que ver con la Báscula, debido a que esta representa un factor fundamental para la FLA, ya que en esta se controla el peso de los vehículos que entran y salen con materia prima, residuos, material reciclable y producto terminado, por esta razón se debe tener claridad en cómo debe ser su manejo, cuales son los procesos fundamentales que se realizan en esta y que se debe hacer en casos de que se presente una contingencia.

 <p>GOBERNACION DE ANTIOQUIA REPUBLICA DE COLOMBIA</p>	<p>INSTRUCTIVO PARA EL INGRESO DE VEHÍCULOS A BÁSCULA FABRICA DE LICORES Y ALCOHOLES DE ANTIOQUIA</p>	Código: 01/P1
		Versión: 00
		Fecha de aprobación:
		Página :

1. Objetivo

Ejercer control al peso de los vehículos que ingresan con materias primas y a los que retiran producto terminado de la fábrica de licores de Antioquia, utilizando para ello la báscula camionera, la cual nos permite determinar la cantidad en kilos del material que ingresa y producto terminado que sale.

2. Alcance

Aplica para todos los vehículos de carga que llegan a la fábrica de licores de Antioquia que ingresen a cargar producto terminado y material reciclable, y descargar materias prima (alcohol extra neutro, ácido sulfúrico, soda cáustica, miel final) utilizadas para la elaboración de los diferentes productos de la fábrica de licores y alcoholes de Antioquia.

CONCEPTO

BASCULA CAMIONERA:

Es un aparato que sirve para pesar; esto es, para determinar el peso, la báscula tiene una plataforma horizontal sobre la que se coloca el objeto que se quiere pesar, la cual traslada la información al módulo de pesaje y esta a su vez al software instalado en el equipo utilizado por el operador, el sistema se encarga de determinar el peso neto, teniendo en cuenta el peso de entrada y de salida, esta información se compara con el peso relacionado en la factura la cual debe coincidir, solo se permitirá la diferencia relacionada en la tabla de tolerancia.

3. Definiciones

3.1 Seguridad es el sentimiento de protección frente a carencias y peligros externos que afecten negativamente la calidad de vida; en tanto y en cuanto se hace referencia a un sentimiento, en general, el término suele utilizarse para hacer referencia al conjunto de medidas y políticas públicas implementadas para garantizar a la población el sufrimiento de delitos, en especial de aquellos que pongan en riesgo la integridad física.

3.2 Inseguridad Se conoce como inseguridad a la sensación o estado que percibe un individuo o un conjunto social respecto de su imagen, de su integridad física y/o mental y en su relación con el mundo.

3.3 Riesgo Efecto de la Incertidumbre del logro de los objetivos, la noción de riesgo suele utilizarse como sinónimo de **peligro**. El riesgo, sin embargo, está vinculado a la vulnerabilidad, Riesgo (la **posibilidad de daño**).

3.4 Peligro aparece asociado a la factibilidad del perjuicio o daño. Peligro (la probabilidad de accidente o patología). En otras palabras, el peligro es una causa del riesgo.

3.5 Amenaza dicho o hecho que anticipa un daño. Algo puede ser considerado como una amenaza cuando existe al menos un incidente específico en el cual la amenaza se haya concretado.

3.6 Incidentes aquello que acontece en el curso de un asunto y que cambia su devenir. El término tiene su origen en el vocablo latino *incidens*.

3.7 Vigilancia es el cuidado y la supervisión de las cosas que están a cargo de uno. La persona que debe encargarse de la vigilancia de algo o de alguien tiene responsabilidad sobre el sujeto o la cosa en cuestión.

3.8 Circuito cerrado de televisión CCTV (*Closed Circuit Television*), es una tecnología que permite visualizar diversos ambientes para su vigilancia. Su nombre se origina en que la emisión de las imágenes está destinada a una cantidad limitada de espectadores, a diferencia de la TV tradicional.

3.9 Delito es una acción u omisión voluntaria o imprudente que se encuentra penada por la ley. Por lo tanto, el delito supone un quebrantamiento de las normas y acarrea un castigo para el responsable.

3.10 Denuncia es la acción y efecto de denunciar (avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar). La denuncia puede realizarse ante las autoridades correspondientes

4. Finalidad

Realizar el comparativo de peso de los vehículos, al entrar y al salir de las instalaciones, con el fin de determinar la cantidad de materia prima descargada. De igual forma efectuar el comparativo para los vehículos que salen con producto terminado, teniendo en cuenta la tabla de pesos vigente, expedida por la dirección de aseguramiento de la calidad.

5. Procedimientos:

En el caso de vehículos con materias primas, cuando al salir les falte descargar 150 kilogramos o más, será devuelto para terminar de descargar. Los vehículos que hayan descargado alcohol serán revisados en la báscula abriendo la válvula de drenaje con el fin de verificar que salgan completamente vacíos.-

En el caso cuando sale producto terminado y presente inconsistencias, se notificará al Coordinador de la FLA para la verificación, posteriormente se informa al supervisor de turno, de la empresa operadora logística SUPPLA, para que proceda a la verificación tanto de la factura como de los inventarios, una vez aclarado el motivo de la inconsistencia se solicitará carta de justificación donde

quede expuesto claramente el motivo que genero la diferencia, teniendo en cuenta que es el operador logístico quien asume la responsabilidad del despacho, las inconsistencias de peso se determinan teniendo en cuenta la *Tabla 1*:

Tabla 1: Tabla de Tolerancia de Peso

N°	PESO DEL VEHICULO	TOLERANCIA
1	0 A 5 TONELADAS	20 KILOGRAMOS
2	5 A 10 TONELADAS	40 KILOGRAMOS
3	20 A 40 TONELADAS	60 KILOGRAMOS
4	40 A 60 TONELADAS	80 KILOGRAMOS
5	60 A 80 TONELADAS	100 KILOGRAMOS

NOTA: Esta tolerancia aplica por encima y por debajo del peso indicado

INSTRUCTIVO INGRESO Y SALIDA VEHICULOS DE MATERIA PRIMA

1. Al llegar el vehículo se identifica que producto trae mediante la remisión o factura.
2. Se le pide ARL se verifica que se encuentre vigente y tecno mecánica del vehículo,
3. Se procede a anunciar al almacén de materias primas o al supervisor de destilación según el producto que trae y a verificar autorización para ingreso.
4. Se hace la respectiva revisión al vehículo y se le da el ingreso a la báscula
5. Se registra en el sistema con los siguientes datos: placa, nombre del conductor, número de cédula, producto que trae, de donde viene, se relacionan los sellos que viene en la factura que trae el conductor, hora de ingreso, peso de entrada, número de registro.
6. Se procede a llenar el cumplido de bascula con los siguientes datos: placas del vehículo, peso anunciado en la factura, de donde viene, sellos relacionados en la factura, nombre del producto que trae y nombre del operario de bascula, y peso de entrada.
7. Se le entrega los documentos y escarapela al conductor y se le permite que siga hacia las instalaciones para proceder al descargue.
8. Se anotan algunos datos en el libro de registros como medida preventiva y de verificación, en caso de que pase algo con el sistema.
9. Al momento de salir el vehículo ya descargado se procede a repesar y a inspeccionar que este descargado.
10. El sistema arroja el peso de salida y el peso neto, en caso que el vehículo no esté completamente descargado se regresara y se verificara la situación con los almacenistas.
11. Al momento de tomar el peso se procede a procesar el sistema y se le origina tiquete de báscula.

12. Se le entregan los respectivos documentos al conductor, se hace la respectiva revisión y se le permitela salida.

INSTRUCTIVO INGRESO Y SALIDA DE VEHICULOS PRODUCTO TERMINADO Y RECICLAJE

1- Se recibe correo electrónico o el oficio de la FLA donde se informa y autoriza el ingreso del vehículo

2.- Al llegar el vehículo se le pide ARL y tecno mecánica del vehículo y se verifican que se encuentre vigente.

3.- Se llama al operador de suppla y se verifica si se le puede dar el ingreso, si no se procede a en turnar en portería.

4- Al momento de ingresar se le pide que ingrese por la báscula.

5- Se le hace la revisión pertinente y se le permite el ingreso

6- Se registra en el sistema con los siguientes datos: placa, nombre y cedula del conductor, de donde viene, para donde carga, si es producto nacional o de exportación.

7- Se le entrega escarapela y se le permite el ingreso a la zona de cargue.

8- Se llenan algunos datos en el libro de registros.

9- Al momento de salir se procede a repesar, donde el sistema nos dará el peso neto y el peso de salida.

10.-El conductor debe traer la orden de salida firmada y con sellos de suppla

11.-Se verifica que el peso de la orden de salida concuerde con el del sistema.

12.-Si no es así se procede a llamar al supervisor de suppla se le informa la novedad con cuanto peso de más o de menos está saliendo el vehículo y son ellos quienes asumen la responsabilidad de la salida del vehículo, si le dan la orden de salir deben traer un documento donde permitan la salida del vehículo con placas y valor del sobre peso o menos peso según sea el caso. Los vehículos se podrán someter aleatoriamente a inspección, para verificar las inconsistencias del Margen de Tolerancia.

13.- Se realiza la respectiva requisa al vehículo, se solicita la escarapela de visitante y se le permite la salida tanto al vehículo como al conductor.

INSTRUCTIVO INGRESO Y SALIDA DE VEHICULOS CON PRODUCTO TERMINADO PARA EL EXTERIOR

1.- Al llegar el vehículo se le solicita la ARL y la revisión técnico mecánica del vehículo, Verificando que se encuentren vigentes.

2.-Se llama al operador de suppla y se verifica si se le puede permitir el ingreso, sí no se procede a enturnar en portería.

3.- Al momento de ingresar se le solicita al conductor del vehículo, ya sea contenedor o tractocamiión lo descarpe. Ingresando por la báscula para ser pesado.

4.- Se le hace la revisión pertinente, lo cual va acompañado de la inspección de olfato del Guía Canino perro antinarcóticos contratado con anterioridad para tal fin, con la empresa de SEGURIDAD CANINA, avalada por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada.

5.-Se registra en el sistema con los siguientes datos: placa, nombre y cedula del conductor, de donde viene, para donde carga, si es producto nacional o de exportación.

6.-Se le entrega escarapela y se le permite el ingreso a la zona de cargue.

7.-Se llenan algunos datos en el libro de registros.

8.- Previamente se aísla el sector donde será parqueado el vehículo para ser cargado con mercancía con destino al puerto.-

9.- Al llegar al muelle, se procede a retirar los sellos de seguridad, y se procede a una nueva revisión de olfato con el perro antinarcóticos, antes de ser cargado con la mercancía, Con el fin de dar cumplimiento a la norma BASC.

10.- Una vez cargado, se procede a nueva inspección de olfato, con el fin evitar que la mercancía haya sido contaminada con narcóticos, explosivos o cualquier otro tipo de sustancia ilegal.-

11.- Al momento de salir se procede a repesar, donde el sistema nos dará el peso neto y el peso de salida.

12.- El conductor debe traer la orden de salida firmada y con sellos de Suppla.

13.- Se verifica que el peso de la orden de salida concuerde con el del sistema.

14.- Una vez que se logre determinar que el vehículo cumple con las condiciones de pesaje, se procesa la información, se efectúa el registro en libros y minutas y se procede a verificar la colocación de sellos de seguridad definitivos, se realiza la respectiva requisa y se le permite la salida.

RECOMENDACIONES PARA EL INGRESO DE VEHICULOS A LAS INSTALACIONES DE LA FABRICA DE LICORES

ANTES DE INGRESAR TENGA EN CUENTA LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES

- Debe tener al día la EPS y ARL.
- Dentro de las instalaciones está prohibido fumar
- No se permite lavar los vehículos, hacerles mecánica o embetunar llantas.
- No se permite colgar hamacas de los vehículos
- Deben ingresar sin fugas de producto como alcohol, miel o insumos químicos
- No se permite el ingreso a menores de edad
- No se permite ingresar en pantalonetas o bermudas y sandalias
- Portar la escarapela en lugar visible, su perdida tendrá costo.

Nota: solo ingresa cuando esté autorizado por el área correspondiente

El conductor del vehículo debe ingresar con los elementos reglamentarios de seguridad industrial.

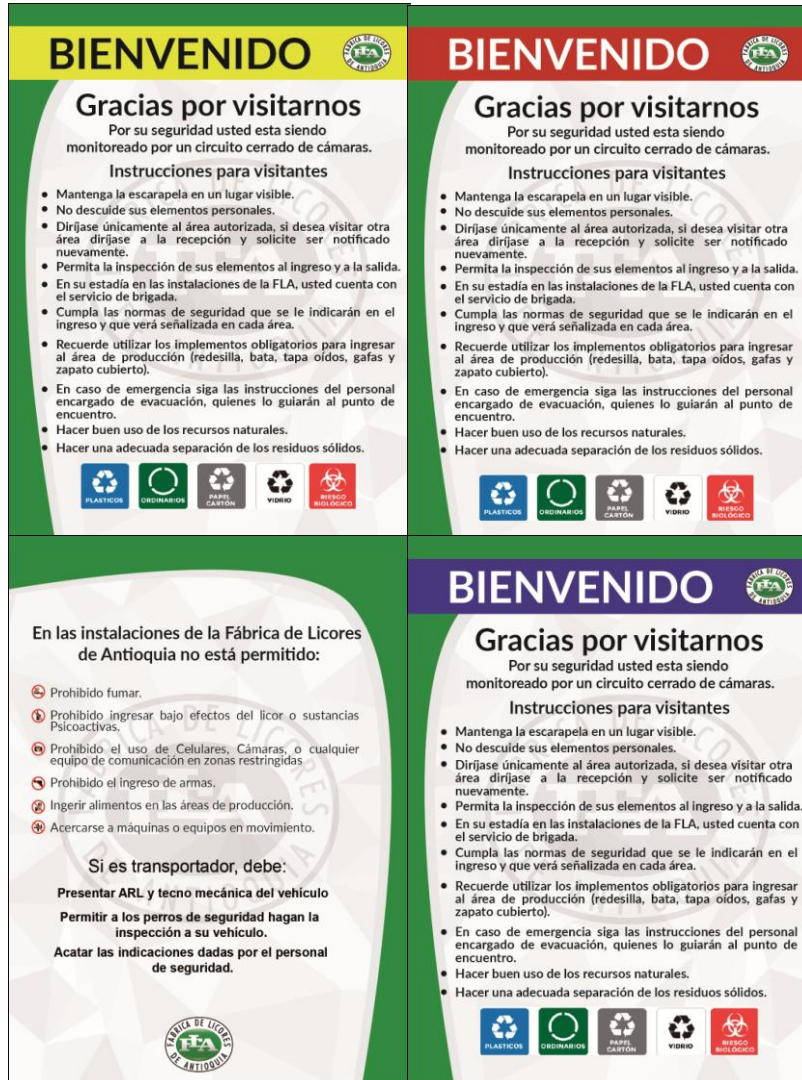
ANEXO: Resolución 4100 del ministerio de transporte

Conclusiones

- Para las organizaciones es de vital importancia tener los procesos y los procedimientos claros y establecidos, buscando tener un mayor control ante cada situación que se pueda presentar en un futuro. Es de mucha importancia que los protocolos de seguridad queden formalizados en la plataforma Isolucion debido a que en una entidad como es la FLA le va a otorgar una ruta crítica a las futuras administraciones.
- Se describieron los 14 protocolos que existen actualmente en la FLA y se llegó a la conclusión de que cada uno debe tener responsables directos en cada área, los cuales se deben encargar de que se estén cumpliendo sus objetivos y que se formalicen lo más pronto posible.
- Se puede concluir que la FLA tiene muchos de sus protocolos bien estructurados, debido a que la mayoría contienen los siguientes aspectos: Objetivo, Alcance, Conceptos, Normas y Procedimientos. De esta manera es importante trabajar por la Formalización de estos documentos en la plataforma virtual.
- La FLA cuenta con ciertas áreas que son consideradas “Áreas críticas” debido a que requieren de mayor cuidado y vigilancia por su rigurosidad en todo el proceso. De esta manera cuenta con unos “Puestos Críticos” que no han sido considerados por la Gobernación de Antioquia, estos puestos son el del manejo de rayos x y el del operador de la báscula. Estos lugares de trabajo deben ser operados por personal vinculado directamente por la gobernación a la FLA, ya que requieren de mayor vigilancia, y la empresa de seguridad física que está encargada de esto no cuenta con el personal especializado para realizar estas funciones.

Anexos

Se presentan el formato de escarapelas de visitantes que están basadas en los protocolos que están establecidos, estos fueron los diseños finales que se entregaron con toda la información requerida por los protocolos:



Se realizaron en 3 colores buscando la diferenciación por sectores, de esta manera es más fácil para el personal de seguridad identificar si un visitante se encuentra en el Área para la cual solicito ir o se encuentra en otro lugar al cual no tiene acceso. De esta manera se tiene mayor control sobre los visitantes y se cumple con los protocolos de seguridad establecidos por la jefatura de seguridad de la FLA.

Bibliografía

- Auditores internos Coopers & Lybrand S.A. (2007). Los nuevos conceptos del control interno. España: Ediciones Diaz de Santos.
- Dinero . (6 de 8 de 2017). Obtenido de Dinero Web Site : <https://www.dinero.com/edicion-imprensa/pais/articulo/cae-el-consumo-de-bebidas-alcoholicas-en-colombia/246273>
- Garzon, R. L. (9 de Julio de 2018). *Portafolio*. Obtenido de Portafolio: <http://www.portafolio.co/negocios/negocio-ilegal-de-bebidas-alcoholicas-en-colombia-518770>
- Luna, O. F. (2011). Sistemas de control interno para organizaciones . En O. F. Luna, *Sistemas de control interno para organizaciones* (pág. 205). Lima.
- Manual Isolucion, Pag 1.* (2010). Obtenido de Manual Isolucion, Pag 1: http://www.edu.gov.co/documentos/Manual_isolucion.pdf
- Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la investigacion. En R. H. Sampieri, *Metodologia de la investigacion* (pág. 8). McGRAW-HILL.
- Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la investigacion . En R. H. Sampieri, *Metodologia de la investigacion* (pág. 9). McGRAW-HILL.
- Web site FLA: <http://fla.com.co/>
- Web site FLA: <http://fla.com.co/organigrama/>
- Web site Portafolio: <http://www.portafolio.co/negocios/negocio-ilegal-de-bebidas-alcoholicas-en-colombia-518770>
- Protocolos de seguridad física y del sistema de control y seguridad BASC, en la fábrica de licores y alcoholes de Antioquia
- Web site Dinero: <https://www.dinero.com/edicion-imprensa/pais/articulo/cae-el-consumo-de-bebidas-alcoholicas-en-colombia/246273>
- Web site El colombiano: <http://www.elcolombiano.com/negocios/economia/fabrica-de-licores-de-antioquia-exporta-a-china-FB335575>
- <https://www.bascantioquia.org/wp-content/uploads/2018/03/Informe-de-gesti%C3%B3n-BASC-Antioquia-2017.pdf>
- LEY 1816 DE 2016 <http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%201816%20DEL%2019%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202016.pdf>

