

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS	1
1.1. INTRODUCCIÓN	1
1.2. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	2
1.2.1. Reseña histórica	2
1.2.2. Ubicaciones.....	3
1.2.3. Descripción de los servicios.....	4
1.2.4. Clientes	4
1.2.5. Aspectos administrativos	5
1.2.6. Estructura Organizacional.....	6
1.3. ÁREA DEL TRABAJO DIRIGIDO	6
1.4. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	6
1.4.1. Antecedentes del Problema.....	6
1.4.2. Caracterización del Problema	7
1.4.3. Formulación del Problema.....	10
1.5. JUSTIFICACIÓN	10
1.5.1. Justificación Técnica.....	10
1.5.2. Justificación Económica	10
1.6. OBJETIVOS	10
1.6.1. Objetivo General.....	10
1.6.2. Objetivos Específicos.....	11
1.7. ALCANCE.....	11
1.7.1. Alcance Temático	11
1.7.2. Alcance Geográfico	11
1.7.3. Alcance Temporal.....	11
1.8. METODOLOGÍA	11
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	13
2.1. INTRODUCCIÓN	14
2.2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	14
2.3. LISTA DE CHEQUEO	18
2.4. DIAGRAMA DE PARETO.....	19
2.5. GESTIÓN DE RIESGOS EN LA CADENA DE SUMINISTROS	19
2.6. ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EVENTO POTENCIALES.....	20
2.7. ARQUITECTURA ARIS	21
2.8. INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO.....	23
2.9. NB ISO 28000 (NORMA BOLIVIANA)	24
2.10. LEY GENERAL DE ADUANAS	27
2.11. OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO	27
2.11.1. Evolución del Programa Operador Económico Autorizado	28
2.11.2. Beneficios del Programa OEA de la Aduana Nacional	29

2.11.3. Obligaciones del Operador Económico Autorizado	31
2.11.4. Proceso de Certificación del Programa OEA.....	32
CAPÍTULO III. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	33
3.1. INTRODUCCIÓN	34
3.2. SERVICIOS PRESTADOS	35
3.2.1. Generation (Generación).....	35
3.2.2. Industrial Applications (Aplicaciones Industriales).....	35
3.2.3. Transmission (Transmisión)	36
3.3. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS	36
3.4. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL ALMACÉN	40
3.5. CARACTERIZACIÓN DE LOS SOCIOS COMERCIALES.....	41
3.6. CARACTERIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES	42
3.7. CARACTERIZACIÓN DEL PERSONAL CRÍTICO	45
CAPÍTULO IV. DIAGNÓSTICO DE LA SEGURIDAD DE LA CADENA LOGÍSTICA ..	46
4.1. METODOLOGÍA	47
4.2. GRADO DE CUMPLIMIENTO EN BASE AL PROGRAMA OEA.....	48
4.2.1. Levantamiento de Datos	48
4.2.2. Resultados del Check-list basados en el estado actual de Siemens Energy Bolivia 48	
4.3. FACTORES QUE AFECTAN A LA CADENA LOGÍSTICA.....	56
4.4. RIESGOS POTENCIALES NO IDENTIFICADOS POR LA EMPRESA	59
4.5. CONCLUSIONES	62
CAPÍTULO V. DISEÑO DEL PROGRAMA OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO	63
5.1. INTRODUCCIÓN	64
5.2. POLÍTICA DE SEGURIDAD	64
5.3. OBJETIVOS DE LA SEGURIDAD.....	65
5.4. GESTIÓN DE RIESGOS.....	67
5.5. EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	68
5.5.1. Auditorías Internas.....	68
5.5.2. Acciones correctivas y preventivas.....	68
5.5.3. Revisión por la Dirección	69
5.6. PLAN DE CONTINGENCIAS	70
5.7. CONTROL DE DOCUMENTACIÓN	70
5.8. SEGURIDAD CON LOS SOCIOS COMERCIALES	71
5.9. SEGURIDAD FÍSICA EN LAS INSTALACIONES	72
5.9.1. Manual de funciones y procedimientos del personal de vigilancia	72
5.9.2. Cámaras de seguridad y sistemas de emergencia	73
5.9.3. Áreas destinadas a estacionamientos	74
5.9.4. Áreas destinadas a casilleros.....	74
5.9.5. Control de llaves	75
5.9.6. Control de accesos a las instalaciones	75
5.9.7. Control de Correspondencia	77
5.10. SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES.....	77

5.11. SEGURIDAD DE LOS MEDIOS Y UNIDADES DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS.....	81
5.12. SEGURIDAD CON EL PERSONAL	85
5.13. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	86
5.14. PLAN DE ACCIÓN Y SEGUIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA OEA	86
5.15. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS	88
5.16. CONCLUSIONES.....	89
CAPÍTULO VI. COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN	90
6.1. INTRODUCCIÓN	91
6.2. COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN	91
6.2.1. Capacitación a la Dirección	91
6.2.2. Asesoría del Pasante	92
6.2.3. Elementos para la Seguridad de los Accesos.....	92
6.2.4. Elementos para la seguridad de las instalaciones	93
6.3. COSTOS TOTALES DE IMPLEMENTACIÓN	93
6.4. CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO.....	94
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	95
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES	97
BIBLIOGRAFÍA	98
ANEXOS	101
Anexo 1. Convenio de Trabajo Dirigido.	102
Anexo 2. Proceso de Cumplimiento de Requisitos Previos.	106
Anexo 3. Proceso de Cumplimiento de Requisitos de la Seguridad.	107
Anexo 4. Control y Seguimiento del OEA.....	108
Anexo 5. Suspensión y/o Cancelación de la Certificación OEA.....	109
Anexo 6. Plano de Instalaciones.....	110
Anexo 7. Check-list Programa Operador Económico Autorizado	111
Anexo 8. Organigrama	118
Anexo 9. Entrevista al Personal del Área Logística	119
Anexo 10. Matriz de Gestión de Riesgos	120
Anexo 11. Ejemplo de Acuerdo de Seguridad con Socios Comerciales	123
Anexo 12. Plan de Acción y Seguimiento.....	124
Anexo 13. Cuadro de Indicadores de Desempeño.....	132
Anexo 14. Listado de Documentos para el Programa OEA	133
Anexo 15. Programa de Formación en Sistema de Seguridad para la Cadena de Suministro NB/ISO 28000 Calificación OEA	134
Anexo 16. Check-list cumplimiento de requisitos OEA posterior a la implementación	