

Seguridad de Mercaderías en Tránsito. Custodia Móvil Armada.



Análisis de Riesgo – Operación del Servicio.

Carbess Seguridad solicita al cliente la información necesaria para realizar un **Análisis de Riesgo**. Luego de conocer y analizar las particularidades de la ruta y criticidad de la mercadería a transportar se eleva un informe de situación que incluirá una serie de recomendaciones al respecto de:

- Aplicación y utilización de diferentes recursos según la criticidad de viajes y cargas, custodia armada, tándem, dispositivos GPS portátiles, u otros.
- Horarios más convenientes para el movimiento de cargas.
- Paradores aptos.
- Itinerarios recomendados para cada ruta.
- Puntos de encuentro con el servicio de custodia.
- Resguardo de la totalidad de la información confidencial del movimiento de cargas.
- Procedimiento específico antes la ocurrencia de siniestros.

De acuerdo al informe de **Análisis de Riesgo** se establece una metodología particular para la operación, que contempla variaciones en cuanto a horarios, rutas y paradores de modo de evitar la previsibilidad a favor de la Seguridad de la Carga. Quedando establecido y consensuado un **Manual de Procedimientos específico**.

Carbess dispone de una central de operaciones propia operativa **24 horas 365 días al año**.

Coordinador del Servicio.

El servicio de Custodia se presta con la colaboración de un **Coordinador Exclusivo**, quien es el representante y contacto con el cliente en sus diferentes áreas, responsable de la coordinación general para la prestación del servicio, la coordinación del plan de contingencia ante siniestros, y responsable de elevar propuestas de mejora continua en favor del superar los niveles de seguridad, y la optimización del costo general de la metodología de protección.

Mensualmente se presentan los informes correspondientes en relación a la situación en Argentina referente a piratería del asfalto.

La estructura contempla una guardia 24hs, personal administrativo exclusivo y jefe de área.

Esquema de Supervisión.

Para el servicio particular de **Custodias de Mercaderías**, el staff contempla supervisores coordinadores de servicios con las distintas áreas del cliente, con los transportes y despachantes involucrados.

El supervisor de Custodias Móviles en colaboración con la Central de Monitoreo, (en seguimiento de los dispositivos GPS instalados en los móviles de custodia) es el responsable de coordinar los operativos de respuesta operativa a emergencia ante la presunción de un siniestro.

Ha sido implementado un **software de gestión de supervisión**, que genera tickets a partir de las novedades de supervisión, registrando y asegurando su seguimiento.

El sistema de supervisión además es sometido a **auditorías semestrales**, de modo de evaluar la gestión de supervisión y en pos de dar cumplimiento al plan de mejora continua.

Los supervisores son especialmente capacitados y deben ajustarse al **Programa de Evaluación de Performance**, que les ofrece un mecanismo de control y evaluación del personal.

Este programa ofrece herramientas para auditar eficazmente, evaluar objetivamente el desempeño, comunicar correctamente el resultado de las auditorías, y establecer planes de acción para la mejora estableciendo metas de rendimiento y corrección de errores.

El supervisor audita además del cumplimiento de normas y procedimientos generales y particulares del cliente, por ejemplo:

- Presencia del guardia.
- Educación, cordialidad y actitud positiva.
- Actitud de autoridad.
- Estado de uniformes y elementos.
- Estado de orden y limpieza de la oficina de guardia.
- Conocimiento del objetivo y sus particularidades.
- Conocimiento de los procedimientos.
- Eficiencia en la generación de Informes y reporte de novedades.
- Cumplimiento del plan obligatorio de capacitación Carbess. Aula Virtual y Presencial.

Respuesta gerencial las 24hs completa el control y auditoría de los servicios.

Características Generales y Habilitaciones de Ley.

Los servicios a requerimiento se componen de dos custodios por móvil, ambos con registro de conductor y habilitados para conducir vehículos de la empresa. Habilitados como personal armado.

Habilitaciones del Servicio.

- Policía Provincia de Buenos Aires
- Prefectura.
- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- Renar
- CNT.
- ISO 9001

Características y habilitaciones del Personal.

- Preferentemente pertenecer en situación de retiro a FFSS o FFAA.
- Con experiencia previa.
- En relación de dependencia con Carbess mínima 6 meses.
- Buena presencia.
- Habilitación del servicio con Custodio Armado.
- CLU (Credencial de Legítimo Usuario) y Portación expedidos por Renar.
- Tenencia de uso de chaleco antibalas.
- Licencia de Conducir.

Características y habilitaciones de los Móviles.

- Propiedad de Carbess. (parque total 60 móviles)
- Modelo 2009 en adelante.
- Nafta – Gnc con 2 tanques de gran capacidad.
- Color ROJO reglamentario para la prestación de servicios de Custodia. (Ley 12297) ploteados con logos identificatorios de Carbess.

Equipamiento.

El equipamiento descrito será provisto por Carbess en tiempo y forma sin afectar a estas tareas a personal asignado al servicio de seguridad.

- Móviles propiedad de Carbess equipados con dispositivo de localización GPS, doble botón de pánico y monitoreo desde Base de Operaciones de Carbess.
- Dos teléfonos celulares (ambos custodios).
- Nextel. (sistema redundante con la base y compatible con Kraft Foods).
- Dos armas de puño 9mm de doble acción (ambos custodios) y un arma larga por vehículo.
- Uniformes según se requiere.

Capacitación del personal.

- Instrucción especial conducción de vehículos.
- Instrucción especial en seguimiento de vehículos de carga.
- Instrucción de tiro.
- Amplia experiencia.
- Practica de tiro habitual.

Adicionales de Servicio.

- Monitoreo del sistema GPS de la unidad de custodia durante el transporte de cargas.
- Control de Rutas y/o apertura de puertas de la unidad de custodia.
- GPS portátil para colocar en la cabina del camión a custodiar.
- Monitoreo del equipo GPS portátil en camión.
- Control de Rutas del equipo de GPS en camión.

Software Sistema de Gestión de Servicios de Custodia.

Este sistema de acceso Web esta especialmente diseñado para la gestión total del Servicio de Custodias móviles.

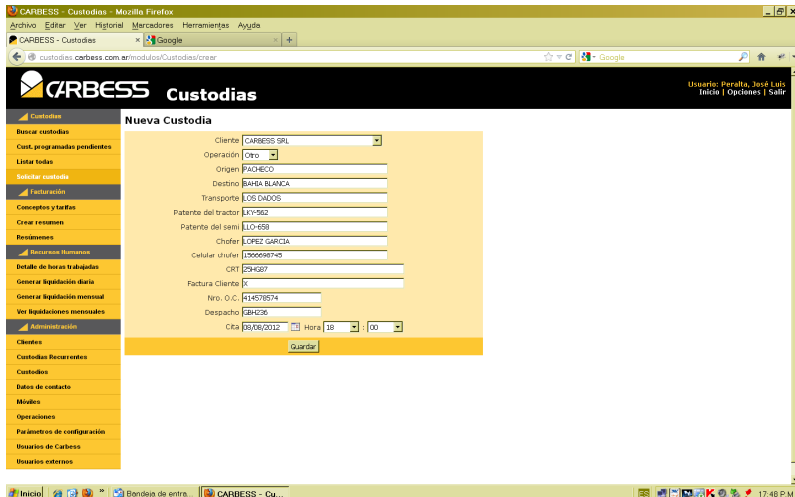
De acceso web a los diferentes usuarios de cliente y Carbess mediante usuario y contraseña.

Ofrece el control de servicios solicitados, servicios prestados, y emisión de resúmenes de facturación.

El sistema de Gestión de Custodias Web ofrece:

- Posibilidad de solicitar los servicios de custodias.
- Respuesta a la solicitud y asignación de móviles y custodios para cada servicio solicitado.
- Administración de la información general e informes de estado de:
 - Custodias solicitadas. (con todos sus datos asociados de móviles, choferes, etc)
 - Custodias asignadas. (con todos sus datos asociados de móviles, choferes, etc)
 - Custodias iniciadas. (con todos sus datos asociados de móviles, choferes, etc)
 - Custodias finalizadas. (con todos sus datos asociados de móviles, choferes, etc)
 - Custodias incumplidas. (con todos sus datos asociados de móviles, choferes, etc)
 - Custodias rechazadas (con todos sus datos asociados de móviles, choferes, etc)
- Posibilidad de listar servicios solicitados y valorizados, en rangos de fechas y agrupados por operación.
- Informes exportables a Excel. Servicios solicitados, prestados, incumplidos, resúmenes de facturación, etc.
- Notificación al cliente de todos los eventos:
 - Asignación de servicios.
 - Notificaciones de estado.
 - Cambios de móviles.
 - Cambios de custodios, etc.
- Posibilidad de descargar y auditar el registro de emails de notificación.
- Emitir e imprimir tickets respaldatorios de los servicios prestados.
- Emitir e imprimir resúmenes de facturación.

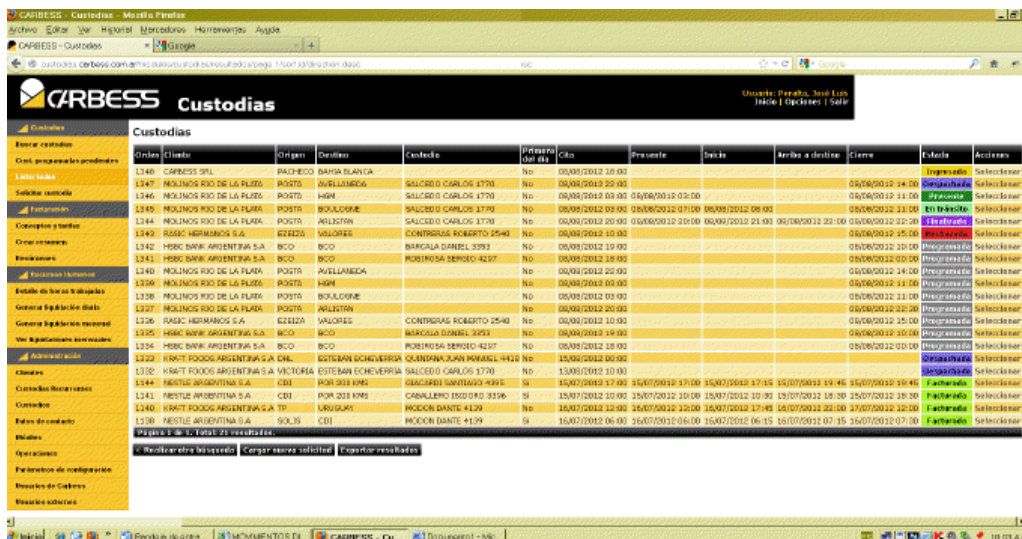
Ingreso de Nueva Custodia.



Detalla:

- Número de orden
- Origen
- Destino
- Transporte / Patente tractor / Patente Semi.
- Chofer / Celular del chofer.
- Nro CRT Nro O.C.
- Fecha y hora de cita.

Modelo de lista de estado de custodias.



Orden	Cliente	Origen	Destino	Custodia	Presente	Can	Presente	Fecha	Arriba a destino	Clave	Estado	Acciones
1348	CARBESS SRL	SAOECO	BARA BLANCA		No	08/08/2012 18:00					Programado	Seleccionar
1347	NOLINOS RIO DE LA PLATA	POSTO	AVELLANEDA	SALCEDO CARLOS 1730	No	08/08/2012 22:00			08/08/2012 24:00		Programado	Seleccionar
1346	NOLINOS RIO DE LA PLATA	POSTO	HIGH	SALCEDO CARLOS 1730	No	08/08/2012 03:00	08/08/2012 03:00		08/08/2012 21:00		Programado	Seleccionar
1349	NOLINOS RIO DE LA PLATA	POSTO	BOULONNE	SALCEDO CARLOS 1730	No	08/08/2012 03:00	08/08/2012 03:00	08/08/2012 08:00	08/08/2012 21:00		Programado	Seleccionar
1344	NOLINOS RIO DE LA PLATA	POSTO	AVELLANEDA	SALCEDO CARLOS 1730	No	08/08/2012 20:00	08/08/2012 20:00	08/08/2012 21:00	08/08/2012 21:00		Programado	Seleccionar
1343	RASC HERMANOS S.A.	EZEIZA	SALDRES	CONTRERAS ROBERTO 2540	No	08/08/2012 10:00			08/08/2012 25:00		Programado	Seleccionar
1342	HEBC BANK ARGENTINA S.A.	BDO	BDO	BARCAJA DANIEL 3393	No	08/08/2012 19:00			08/08/2012 20:00		Programado	Seleccionar
1341	HEBC BANK ARGENTINA S.A.	BDO	BDO	RODRIGUA SENIOR 4237	No	08/08/2012 18:00			08/08/2012 00:00		Programado	Seleccionar
1340	NOLINOS RIO DE LA PLATA	POSTO	AVELLANEDA		No	08/08/2012 22:00			08/08/2012 24:00		Programado	Seleccionar
1339	NOLINOS RIO DE LA PLATA	POSTO	HIGH		No	08/08/2012 03:00			08/08/2012 21:00		Programado	Seleccionar
1337	NOLINOS RIO DE LA PLATA	POSTO	BOULONNE		No	08/08/2012 20:00			08/08/2012 22:00		Programado	Seleccionar
1326	RASC HERMANOS S.A.	EZEIZA	SALDRES	CONTRERAS ROBERTO 2540	No	08/08/2012 10:00			08/08/2012 25:00		Programado	Seleccionar
1325	HEBC BANK ARGENTINA S.A.	BDO	BDO	BARCAJA DANIEL 3393	No	08/08/2012 19:00			08/08/2012 20:00		Programado	Seleccionar
1324	HEBC BANK ARGENTINA S.A.	BDO	BDO	RODRIGUA SENIOR 4237	No	08/08/2012 18:00			08/08/2012 00:00		Programado	Seleccionar
1322	KRAFT FOODS ARGENTINA S.A. SRL	ESTEBAN ECHENERRIA	QUENDANA JUAN MANUEL 4422		No	13/08/2012 00:00					Programado	Seleccionar
1320	KRAFT FOODS ARGENTINA S.A. VICTORIA	ESTEBAN ECHENERRIA	SALCEDO CARLOS 1730		No	13/08/2012 10:00					Programado	Seleccionar
1314	RESTE ARGENTINA S.A.	CDI	POP 201 KING	SALCEDO CARLOS 1730	No	15/07/2012 07:00	15/07/2012 07:00	15/07/2012 07:00	15/07/2012 07:00		Programado	Seleccionar
1311	RESTE ARGENTINA S.A.	CDI	POP 201 KING	CABALLERO ROJO RD 3536	Si	15/07/2012 10:00	15/07/2012 10:00	15/07/2012 10:00	15/07/2012 10:00		Programado	Seleccionar
1310	KRAFT FOODS ARGENTINA S.A. TP	URUGUAY	MODON DANTE 4139		Si	15/07/2012 12:00	15/07/2012 12:00	15/07/2012 12:00	15/07/2012 12:00		Programado	Seleccionar
1308	RESTE ARGENTINA S.A.	SOLIS	CDI	MODON DANTE 4139	Si	15/07/2012 06:00	15/07/2012 06:00	15/07/2012 06:00	15/07/2012 06:00		Programado	Seleccionar

Detalla:

- Número de orden
- Origen
- Destino
- Cliente
- Custodio responsable.
- Hora de cita
- Hora de inicio
- Hora de arribo.
- Hora de cierre.
- Estado. Programada / Despachada / Presente / En tránsito / Finalizada / Facturada / Rechazada.

Solicitud de datos de Custodias.



The screenshot shows the 'CARBESS Custodias' web application in a Mozilla Firefox browser. The page title is 'CARBESS Custodias' and the URL is 'custodias.carbess.com.ar/modulos/Custodias/ver/1348'. The user is identified as 'Usuario: Peralta, José Luis' with options for 'Inicio', 'Opciones', and 'Salir'. The main content area is titled 'Datos de la Custodia' and contains a table with the following information:

Orden	1348
Cliente	CARBESS SRL
Operación	Otro
Origen	PACHECO
Destino	BAHIA BLANCA
Transporte	LOS DADOS
Patente del tractor	LKY-562
Patente del semi	LLO-658
Chofer	LOPEZ GARCIA
Celular chofer	1566698745
CRT	25HG87
Factura Cliente	X
Nro. O.C.	414578574
Despacho	0
Cita	08/08/2012 18:00
Estado	Ingresada
Cargado por	jperalta el 07/08/2012 17:48:50

Below the table, there are buttons for 'Cargar nueva Custodia', 'Despachar', 'Rechazar', and 'Ver mail respaldatorio'.

Respuesta operativa a Emergencias.

Carbess presenta previamente un detalle de los procedimientos de respuesta operativa antes emergencias o presunción de siniestro.

El referido coordinador de Custodias móviles será el responsable de la coordinación de acciones de repuesta operativa a emergencias y en colaboración con la Central de Monitoreo, (en seguimiento de los dispositivos GPS instalados en los móviles de custodia

Carbess entiende el Recupero como el conjunto de acciones tendientes a recuperar y entregar al cliente la unidad de transporte y la mercadería siniestrada. Tales acciones se inician a partir de la detección y tratamiento de un evento de Alarma, comunicación de los custodios, presunción o aviso de cualquier tipo.

Ante cualquier alarma o anomalía, se da inicio a un proceso de recupero tendiente a asegurar la mercadería, preservando la integridad de las personas involucradas.

Carbess Seguridad aporta una importante estructura de recursos para dar rápida respuesta ante eventos, en función de la sinergia de sus operaciones de Seguridad Patrimonial, Operación de Monitoreo Satelital además de los recursos específicos de Servicios de Custodia Armada.

Operación de respuesta.

Carbess se ajusta al procedimiento específico consensuado con el cliente, con la prioridad de salvaguardar la integridad del chofer y las mercaderías de del cliente.

Todas las actividades son registradas e informadas de acuerdo a lo establecido y coordinadas desde la Central de Monitoreo y los organismos correspondientes.

Unidades Propias – Intervención Policial – Gendarmería.



- Avisos simultáneos.
 1. Fuerzas de Seguridad Pública. (911 y Piratas del Asfalto)
 2. Comisarías Jurisdiccionales y del Interior del país.
 3. Cliente y empresa de transporte.
- Envío móvil de acuda de Carbess.

Móviles de Respuesta.



Se afecta a la totalidad de la flota de 60 móviles de acuerdo a ubicación preferencial.

Equipada con:

- Dispositivos GPS
- Comunicación de voz
- Personal altamente capacitado.

La flota de móviles de acuda reporta en forma automática su posición cada 2 minutos a la Central de Monitoreo, ofreciendo una mayor eficacia y coordinación en la operación de respuesta a emergencias.

Inteligencia. Investigación.

En caso de producirse un siniestro, tentativa o situación particular pasible de investigación, personal jerárquico de Carbess con amplia experiencia en investigaciones de estas características realiza un relevamiento de lo sucedido que incluye:

- Visitas al lugar del hecho.
- Entrevistas el personal involucrado.
- Entrevistas a posibles testigos.

Posteriormente confronta la información recabada por estos medios con informes confidenciales sobre paso por Autopistas, CCTV, antecedentes policiales, etc., a fin de intentar establecer las características reales del hecho y proponer políticas activas de seguridad y prevención.

Seguridad de Transporte de Cargas. Custodia Móvil Armada. Garantía de Calidad ISO 9001



INSTITUTO ARGENTINO
DE NORMALIZACIÓN
Y CERTIFICACIÓN

