



## REQUISITOS MINIMOS PARA LA EMPRESA DE ZONA FRANCA

Versión 2.0



Requisitos mínimos de seguridad del Operador Económico Autorizado en la República Dominicana

- 1. Gestión Administrativa**
- 2. Solvencia Económica**
- 3. Asociados de negocios**
- 4. Seguridad del contenedor y demás unidades de carga Exportación**
- 5. Seguridad del contenedor y demás unidades de carga Importación**
- 6. Seguridad física**
- 7. Control de Acceso**
- 8. Seguridad del personal**
- 9. Seguridad de los procesos**
- 10. Seguridad en tecnología informática**
- 11. Entrenamiento en seguridad y conciencia de amenazas**

### **1-Gestión de Seguridad y Administrativa**

**1.1** La empresa de zona franca debe elaborar, documentar, ejecutar, publicar y divulgar políticas de seguridad que incluya la prevención contra actividades ilícitas y conductas delictivas (narcotráfico, terrorismo, contrabando, robos, otros).

**1.2** La empresa de zona franca debe tener objetivos claros de seguridad que garanticen el cumplimiento de la política de seguridad.

**1.3** La empresa de zona franca debe tener un encargado de la alta Dirección con autoridad y responsabilidad que asegure el cumplimiento de las políticas y objetivos de seguridad.

**1.4** La empresa de zona franca debe elaborar, documentar y ejecutar un sistema de gestión de riesgos en seguridad de socios de negocios, seguridad de contenedor, control de acceso físico, seguridad del personal, seguridad física, seguridad de tecnología de informática, seguridad de los procesos, entrenamientos de seguridad y conciencia de amenazas.

**1.5** La empresa de zona franca debe identificar y documentar los procesos que realiza la organización, utilizando para esto un mapa de procesos.

**1.5.1** Estos procesos deberían identificar entradas, salidas, indicadores de

medición, requisitos a cumplir, documentos a utilizar y responsables del proceso.

**1.6** La empresa de zona franca debe disponer de un equipo de auditores internos, capacitados y competentes en los sistemas de gestión de seguridad del OEA, o en su defecto, una persona que se encargue de velar por el cumplimiento de los requisitos OEA.

**1.6.1** La empresa de zona franca debe realizar como mínimo, cada año auditorías internas, para evaluar el cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad, para determinar y ejecutar las acciones correctivas y de mejora cuando se requiera. Estas auditorías deben ser remitidas a la Dirección General de Aduanas.

**1.7** La empresa de zona franca debe disponer de una infraestructura financiera, física, técnica, administrativa y, con el recurso humano que permita ejercer de manera adecuada la actividad que desarrolle como Operador Económico Autorizado.

**Esto se refiere a que debería tener:**

**1.7.1** Un sistema de registro contable organizado y actualizado.

**1.7.2** Un sistema informático que cubra todas las actividades administrativas y financieras de la organización: contabilidad general, bancos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, facturación, inventarios, nómina, producción, compras, ventas, etc.

**2. Solvencia financiera**

**2.1** La empresa de zona franca no debe tener pérdidas recurrentes los últimos tres (3) años de ejercicio fiscal concluidos. Debe tener indicadores financieros favorables (Rentabilidad, Liquidez, Razón de endeudamiento y Capital de Trabajo).

**3. Seguridad de los asociados de negocios**

Es considerado un asociado de negocio toda aquella persona subcontratada para la realización de un servicio o para la provisión de un bien, cuya acción pueda

repercutir en la seguridad de la cadena logística de la empresa contratante: entre estos, sin que la presente enumeración sea limitativa, se encuentran: transportistas, importadores, exportadores, agente de aduanas, consolidadores de cargas, agencias navieras, instalaciones portuarias, agentes de carga líneas aéreas, aeropuertos, suplidores, clientes, entre otros.

El proyecto del OEA reconoce la complejidad de las cadenas de suministro y prácticas de seguridad internacionales, y apoya la aplicación e implementación de medidas de seguridad basadas en el riesgo. Por lo tanto, el programa brinda flexibilidad y permite adaptar los planes de seguridad en base al modelo empresarial del miembro.

**3.1** La empresa de zona franca debe tener procedimientos escritos y verificables para la selección de asociados de negocios.

**3.2** La empresa de zona franca debe diseñar y mantener actualizado un formato de identificación del asociado de negocio, ajustado a la naturaleza de sus operaciones y que contenga como mínimo la siguiente Información:

1. Nombres y apellidos, en caso de persona física, o razón social, cuando se trate de persona jurídica.;
2. Número del documento de identificación tributaria o RNC;
3. Domicilio;
4. Actividad económica;
5. Antecedentes comerciales de sus asociados de negocios.

**3.3** La empresa de zona franca debe tener la documentación (certificado, No. de certificado) para aquellos asociados de negocios que tengan algún tipo de certificación, ya certificación de seguridad. Indicando el tipo de certificación, sea C-TPAT, BASC, OEA o cualquier otra.

**3.4** La empresa de zona franca debe cerciorarse que sus asociados de negocios que no están autorizados como OEA en la República Dominicana, ni certificados por otro programa de seguridad, cumplen con los requisitos mínimos de seguridad del Operador Económico Autorizado. Esto se puede verificar mediante una declaración por escrito del asociado demostrando su cumplimiento, una carta de un funcionario superior del asociado atestiguando cumplimiento, o presentando un cuestionario de seguridad del operador.

**3.4.1** La empresa de zona franca, basado en un proceso de análisis y evaluación de riesgos, debería someter a una verificación de cumplimientos bajos los parámetros de seguridad OEA a los asociados de negocios que no cumplen con los requisitos para integrarse al OEA.

**3.5** La empresa de zona franca, basado en un proceso de análisis y evaluación de riesgos, debería conocer la solidez financiera, capacidad de cumplimiento de requisitos contractuales de seguridad y la habilidad para identificar y corregir deficiencias de sus asociados de negocio.

**3.6** La empresa de zona franca debe establecer, documentar, implementar y mantener procedimientos para garantizar que las operaciones de los clientes que son Operadores Económicos Autorizados, serán atendidas con prioridad. Se recomienda las siguientes propuestas sin que estas sean excluyentes:

- Asignación de un área especial con mayores niveles de seguridad para el custodio de la carga del operador económico autorizado.
- Asignación de un representante del servicio al cliente que pueda ayudar a solucionar con prioridad los inconvenientes presentados al operador económico autorizado.
- (Asignación de una posición especial para parqueo en rampa, para empresas certificada o que transporten carga de empresas certificadas OEA, o cualquier otra certificación reconocida a través de un acuerdo de reconocimiento mutuo, ARM).

## **EN EL PROCESO DE EXPORTACION:**

### **4. Seguridad del contenedor y demás unidades de carga**

#### **Inspección de contenedores**

**4.1** La empresa de zona franca debe poseer procedimientos documentados y en ejecución para verificar la integridad física de la estructura del contenedor antes del empaque, incluso la confiabilidad de los mecanismos de cerradura de las puertas. Se recomienda como mínimo tener un proceso de inspección de SIETE PUNTOS para todos los contenedores:

1. Pared delantera
2. Lado izquierdo
3. Lado derecho
4. Piso
5. Techo interior/exterior
6. Puertas interiores/exterior
7. Exterior/Sección inferior

#### **4.1.1 Contenedores Refrigerados:**

- Inspección de área del evaporador.
- Área del condensador.
- Caja de control
- Área del compresor

#### **Inspección de remolques**

**4.2** La empresa de zona franca debería poseer procedimientos documentados y en ejecución, para verificar la integridad física de la estructura del remolque antes del empaque, incluso la confiabilidad de los mecanismos de cerradura de las puertas. Se recomienda como mínimo tener el siguiente proceso de inspección para todos los remolques cuya exportación es por vía terrestre:

1. Área de la quinta rueda – inspeccionar el compartimiento natural/placa del patín
2. Exterior – frente/costados
3. Posterior – parachoques/puertas
4. Pared delantera
5. Lado izquierdo
6. Lado derecho
7. Piso
8. Techo interior/exterior
9. Puertas interiores/exterior
10. Exterior/Sección inferior

Delos procesos de inspección del contenedor y remolque debe quedar un registro documental, debidamente firmado por el responsable.

#### **Sellos de alta seguridad con estándar ISO 17712**

**4.3** La empresa de zona franca debe instalar sellos de alta seguridad a todos los contenedores cargados con destino a la exportación. Estos sellos de alta seguridad deben cumplir o exceder la norma vigente ISO 17712.

**4.4** La empresa de zona franca debe establecer, documentar, implementar y mantener procedimientos para reconocer y reportar a la autoridad aduanera o a la autoridad competente, cuando los sellos, contenedores y/o demás unidades de carga han sido vulnerados.

**4.5** La empresa de zona franca debe establecer, documentar, implementar y mantener procedimientos y registros del uso, distribución y almacenaje de los sellos. Sólo los empleados designados deben manejar y distribuir los sellos.

#### **Almacenamientos de contenedores.**

**4.6** La empresa de zona franca debe almacenar los contenedores y demás unidades de carga llenas y vacías, en un área segura para impedir el acceso y/o manipulación no autorizada.

**4.7** La empresa de zona franca debe tener procedimientos establecidos para denunciar y neutralizar la entrada no autorizada a los contenedores/remolques o las áreas de almacenaje de contenedores/remolques.

**4.8** La empresa de zona franca debe realizar y documentar las inspecciones periódicas a las áreas de almacenamiento de contenedores y demás unidades de carga llenas y vacías para detectar situaciones sospechosas o actividades irregulares, indicando el responsable de dicha inspección.

**4.9** Las empresas certificadas OEA deberán informar a la Dirección General de Aduanas y sin menos cabo de la notificación a las demás Autoridades reguladoras del comercio exterior sobre toda violación o potencial violación a las normas por cuya aplicación y cumplimiento son éstas responsables tales como: contrabando, narcotráfico, robo, etc. Además, deben reportar cambios legales significativos dentro de la empresa como cambio de razón social y de accionistas.

#### **PROCESO DE IMPORTACION:**

### **5. Seguridad del contenedor y demás unidades de carga**

## **Inspección de contenedores**

**5.1** La empresa de zona franca debe exigir que los actores de que intervienen en su cadena logística posean procedimientos documentados y en ejecución para verificar la integridad física de la estructura del contenedor, incluso la confiabilidad de los mecanismos de cerradura de las puertas. Se recomienda como mínimo tener un proceso de inspección de SIETE PUNTOS para todos los contenedores:

1. Pared delantera
2. Lado izquierdo
3. Lado derecho
4. Piso
5. Techo interior/externo
6. Puertas interiores/externo
7. Exterior/Sección inferior

### **5.1.1** Contenedores Refrigerados:

- Inspección de área del evaporador.
- Área del condensador.
- Caja de control
- Área del compresor

## **Inspección de remolques**

**5.2** La empresa de zona franca debería exigir que los actores de que intervienen en su cadena logística posean procedimientos documentados y en ejecución, para verificar la integridad física de la estructura del remolque, incluso la confiabilidad de los mecanismos de cerradura de las puertas. Se recomienda Como mínimo tener el siguiente proceso de inspección para todos los remolques cuya exportación es por vía terrestre:

1. Área de la quinta rueda – inspeccionar el compartimiento natural/placa del patín
2. Exterior – frente/costados
3. Posterior – parachoques/puertas
4. Pared delantera
5. Lado izquierdo
6. Lado derecho



7. Piso
8. Techo interior/exterior
9. Puertas interiores/exterior
10. Exterior/Sección inferior

De los procesos verificación de la realización de inspección del contenedor y remolque se debe quedar un registro documental, debidamente firmado por el responsable.

## **6. Seguridad física**

### **Cercado**

**6.1** La empresa de zona franca debe tener una cerca perimetral que encierre las áreas de las operaciones de carga y pasajeros.

**6.1.1** Todas las cercas deben ser inspeccionadas periódicamente para verificar su integridad e identificar daños. Debe dejar registro de la misma.

**6.1.2** La empresa de zona franca debería tener cercas o barreras interiores dentro del área de manejo de carga para identificar, separar y almacenar los diferentes tipos de mercancía destinados al mercado local y de exportación.

### **Puertas y Casetas**

**6.2** La empresa de zona franca debe atender y supervisar las puertas de entrada o salida de vehículos y/o personal y debería mantener la cantidad de puertas al mínimo necesario para permitir un acceso y seguridad apropiados.

### **Estructura de los edificios**

**6.3** La empresa de zona franca debe contar con instalaciones que resistan la entrada ilegal.

**6.4** La empresa de zona franca debe realizar inspecciones y reparaciones periódicas para mantener la integridad de las instalaciones.

### **Control de cerraduras y llaves**

**6.5** La empresa de zona franca debe asegurar todas las ventanas, puertas y cercas interiores y exteriores con cerraduras. La gerencia o el personal de seguridad deben controlar la entrega de todas las cerraduras y llaves.

### **Iluminación**

**6.6** La empresa de zona franca debe tener iluminación adecuada dentro y fuera de la instalación, incluso en las siguientes áreas: entradas y salidas, áreas de manejo y estacionamiento.

**6.7** La empresa de zona franca debe tener dispositivos de emergencia ante el caso de una eventual pérdida de la iluminación: Generadores, Inversores y lámparas de emergencias.

### **Sistema de alarmas y Videocámaras de vigilancia**

**6.8** Se debe utilizar sistemas de alarmas y videocámaras de vigilancia para supervisar los locales e impedir el acceso no autorizado a las áreas de operaciones de carga y pasajeros. El almacenamiento de las grabaciones deberían ser mínimo 45 días.

### **Sistema de seguridad**

**6.9** La empresa de zona franca debe tener un encargado o responsable de la seguridad, con funciones debidamente documentadas.

**6.10** La empresa de zona franca debe tener un servicio de seguridad propio o contratado con una empresa competente que garantice una acción de respuesta oportuna y disponibilidad durante 24 horas del día.

**6.11** La empresa de zona franca debería tener un plano con la ubicación de las áreas sensibles de las instalaciones. Dichas áreas deberían ser vigiladas por el personal de seguridad.

**6.12** La empresa de zona franca debe establecer, documentar, implementar y mantener procedimientos de contingencia y emergencia en caso de que ocurra cualquier eventualidad de carácter natural, narcotráfico, corrupción y/o terrorista

con el objetivo de garantizar la continuidad y seguridad en la cadena logística internacional. Esto debe establecer la realización de ejercicios prácticos y simulacros.

### **Estacionamientos y lockers**

**6.13** La empresa de zona franca debe prohibir el estacionamiento de vehículos de empleados y visitantes, dentro de las áreas de manejo y almacenaje de carga o en áreas adyacentes a la entrada o salida de la misma.

**6.14** La empresa de zona franca debe disponer y controlar las áreas destinadas para lockers, vestidores o similares y separarlas de las áreas de almacenamiento u operación de carga.

## **7. Controles de acceso físico**

### **Empleados**

**7.1** La empresa de zona franca debe tener un sistema de identificación de empleados, los cuales deben presentar carnet de la empresa con foto, para fines de documentación a su llegada y control de acceso.

**7.2** Los empleados sólo deben tener acceso a aquellas áreas seguras que necesitan para desempeñar sus funciones.

**7.3** Se debe documentar los procedimientos para la entrega, devolución y cambio de dispositivos de acceso a los empleados (por ejemplo, llaves, tarjetas de llave, etc.)

### **Visitantes**

**7.4** La empresa de zona franca debe exigir que los visitantes presenten identificación legal (cedula, licencia o pasaporte) con foto con fines de documentación a su llegada. Todos los visitantes deberían ser escoltados y exhibir en un lugar visible su identificación provisoria

**7.4.1** La empresa de zona franca debe tener un registro de todos los visitantes que entren al recinto de las Instalaciones aeroportuarias que incluya su hora de llegada y salida.

**7.5** La gerencia o el personal de seguridad de la compañía debe controlar adecuadamente la entrega y devolución de insignias de identificación de los visitantes.

### **Enfrentamientos y retiro de personas no autorizadas**

**7.6** Deben existir procedimientos documentados y en ejecución para identificar, enfrentar y dirigirse a personas no autorizadas o no identificadas.

### **Control de las entregas**

**7.7** Los paquetes y el correo de llegada deberían ser examinados y registrados al momento de su llegada.

## **8. Seguridad del personal**

**8.1** La empresa de zona franca debe establecer, documentar, implementar y mantener Manuales de descripción de puesto y personal capacitado con el perfil adecuado para el puesto que ocupa.

**8.2** La empresa de zona franca debe establecer, documentar, implementar y mantener procedimientos para la selección de los candidatos con posibilidad de ser vinculados a la empresa en cualquier modalidad de contrato. Este procedimiento debe incluir la verificación de la información de la solicitud de empleo, análisis de antecedentes.

**8.4** La empresa de zona franca debe establecer, documentar, implementar y mantener procedimientos para la selección de los candidatos con posibilidad de ser vinculados a la empresa en cualquier modalidad de contrato.

**8.5** La empresa de zona franca debe verificar la información en la solicitud de empleo, tal como los antecedentes penales, referencias personales y de empleo anteriores, de conformidad con nuestra legislación para los candidatos con posibilidad de empleo. Se debe dejar registro de los mismos.

**8.6** La empresa de zona franca debe tener actualizado el historial laboral de todo el personal vinculado, que incluya: información familiar, archivo fotográfico, dirección, teléfonos entre otros datos personales

**8.7** La empresa de zona franca, basado en un proceso de análisis y evaluación de riesgos, debe identificar y actualizar los cargos críticos que puedan comprometer la seguridad de la cadena logística.

**8.8** La empresa de zona franca debería realizar y documentar visitas domiciliarias al personal que ocupa cargos críticos, por lo menos cada dos años o por alguna sospecha. (Verificación de domicilio).

**8.9** La empresa de zona franca debería establecer, documentar, implementar y mantener procedimientos para el seguimiento de los resultados de las visitas domiciliarias, que permita detectar cambios relevantes en el patrimonio de los empleados.

**8.10** La empresa de zona franca debería realizar pruebas antidoping al momento de la contratación y después de la contratación cuando haya una sospecha justificada, al personal que ocupa cargos críticos.

**8.11** La empresa de zona franca debe poseer un manual de conducta y código de ética, que estipule las sanciones administrativas en caso de incumplimiento de las medidas de seguridad y de otros comportamientos que afecten la seguridad. Dicho manual debe ser de público conocimiento del personal.

**8.12** La empresa de zona franca debería controlar el suministro (entrega y devolución) de uniformes de trabajo que contenga el logo e identificación de la empresa.

**8.13** La empresa de zona franca debe establecer, documentar, implementar y mantener procedimientos para el retiro del personal.

**8.14** La empresa de zona franca debe notificar de manera inmediata a la Dirección General de Aduanas en caso de separación del personal con acceso a la plataforma tecnológica SIGA para que se le retiren los privilegios dentro del sistema.

## **9. Seguridad de los procesos**

**9.1** La empresa de zona franca debe establecer, documentar, implementar y

mantener procedimientos para garantizar la integridad y seguridad de los procesos relativos al manejo, almacenaje y transporte de la carga a lo largo de la cadena de suministro:

**Mapeo de Procesos:** Debe elaborar un mapa que muestre paso a paso el proceso logístico del flujo de las mercancías y la documentación requerida a través de su cadena internacional de suministros.

### **Procesamiento de la documentación**

**9.2** La empresa de zona franca en base a un análisis de gestión de riesgo, debe establecer, documentar, implementar y mantener procedimientos para garantizar que toda la información y documentación utilizada en sus procesos y operaciones estén protegida contra cambios, pérdidas o introducción de información errónea.

**9.3** El control de la documentación debe incluir la protección del acceso y de la información tanto en los registros físicos como digitales.

**9.4** La empresa de zona franca debe tener procedimientos documentados de control de documentos, que incluya listado maestro de documentos y de registros.

**9.5** La empresa de zona franca debe tener procedimientos sobre entrega de documentos y de información.

**9.6** La empresa de zona franca debe tener un lugar adecuado y seguro para el archivo de los documentos.

**9.7** La empresa de zona franca debe tener una política de firmas y sellos que autoricen los diferentes procesos.

### **Procedimientos de manifiestos y/o documentos de embarques**

**9.8** La empresa de zona franca debe establecer, documentar, implementar y mantener procedimientos para asegurar que la información recibida o enviada de los asociados de negocios, sea veraz y oportuna.

### **Verificación de envíos y recibos vs los documentos de embarque.**

**9.9** La empresa de zona franca debe verificar la carga que se está enviando o recibiendo con la información en el documento de embarque.

**9.10** La empresa de zona franca debe describir con exactitud y se deben indicar y verificar el peso, etiquetas, marcas y la cuenta de unidades.

**9.11** La empresa de zona franca debe comparar la carga que se está enviando o recibiendo con las órdenes de compra o de entrega.

**9.12** La empresa de zona franca debe identificar positivamente (cedula, licencia, documentos de autorización de la empresa transportista, nombres del chofer en la documentación, etc.), a los chóferes que entregan o reciben la carga antes de recibirla o entregarla.

### **Discrepancia de la carga**

**9.13** La empresa de zona franca debe establecer, documentar, implementar y mantener procedimientos para detectar y tomar acciones correctivas en caso de faltantes, sobrantes o cualquier otra actividad ilegal o sospechosa. Debe reportar según corresponda, a la Autoridad Aduanera y/o competentes y dejar registro del mismo.

### **Gestión de Inventario.**

La empresa de zona franca debe tener procedimientos escritos para el control de inventarios y almacenaje de la carga, para lo cual se debería tomar las siguientes acciones:

**9.14** La empresa de zona franca debe tener establecidas políticas de control de inventarios. (Verificación de información a la recepción/entrega de mercancía, requisición de documentos específicos, revisión del personal a cargo del almacén). Debería realizar auditoría de inventario de manera periódica, selectiva y de sorpresa.

### **Control de Gestión Aduanera**

#### **Si utiliza una Agencia de Aduanas:**

**9.15** La empresa de zona franca debe tener procedimientos que validen la información contenida en la documentación que realiza el Agente ó Apoderado

Aduanal en representación de la empresa.

**Tiene un departamento interno de aduanas:**

**9.16** La empresa de zona franca debe tener personal capacitado en la normativa y leyes aduaneras.

Control de los documentos de la mercancía de comercio exterior:

**9.17** La empresa de zona franca debe tener un registro documentado de las mercancías que someten al comercio exterior, con sus respectivas regulaciones y restricciones arancelarias y no arancelarias. Así como los términos de compra/venta para efectos de obtener el valor en aduana correspondiente.

**9.18** La empresa de zona franca debe llevar registros de las irregularidades y errores (impositivo, cantidades, valoración, multas, etc.) notificados por la Aduana.

Control de materias prima, productos terminados y material de empaque

**9.19** La empresa de zona franca debe documentar e implementar procedimientos para almacenar, custodiar, controlar y revisar antes de su uso la materia prima y material de empaque.

**9.20** La empresa de zona franca debe usar la documentación necesaria tales como requisiciones, devoluciones, entradas, salidas, así como firmas autorizadas, para el control de materia prima y material de empaque.

**9.21** La empresa de zona franca debe diferenciar el producto de exportación con el producto destinado para el consumo nacional (utilizar etiquetas y estar separados).

**9.22** El personal que trabaja en esta área debe diferenciarse y ser depurado.

**9.23** La empresa de zona franca debe tener cámara de vigilancia en el área de empaque o embalaje.

**10. Seguridad en la tecnología y la información**

**Protección de contraseña**

**10.1** La empresa de zona franca debe asignar cuentas individuales que exijan un cambio periódico de la contraseña o clave de acceso a todos los sistemas informáticos.



**10.2** La empresa de zona franca debe tener políticas, procedimientos y normas de tecnología de informáticas documentadas que se deben comunicar a los empleados mediante capacitación.

### **Responsabilidad**

**10.3** La empresa de zona franca debería tener un sistema establecido para identificar el abuso de los sistemas de computación y detectar el acceso inapropiado y la manipulación indebida o alteración de los datos comerciales.

**10.4** La empresa de zona franca debería aplicar medidas disciplinarias apropiadas a todos los infractores del sistema.

### **Control y protección de la información**

**10.5** La empresa de zona franca debería tener copia de respaldo con la información sensible de la empresa. Una copia debería guardarse fuera de las instalaciones.

**10.6** La empresa de zona franca debe cumplir con las disposiciones legales y normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

## **11. Capacitación en seguridad y concienciación sobre amenazas**

**11.1** La empresa de zona franca debería implementar un programa periódico de concientización sobre amenazas, dirigido a todos los empleados para prevenir, reconocer y actuar frente a cualquier amenaza terrorista, contrabandista o cualquier actividad delictiva.

**11.2** La empresa de zona franca debe ofrecer capacitación especializada en seguridad a los empleados ubicados en las áreas de envío, recibo, manejo, operaciones de carga, pasajeros, y también a aquellos que reciben y abren la correspondencia.

**11.3** Los empleados en la empresa de zona franca deben conocer los

procedimientos establecidos de la compañía para considerar una situación y cómo denunciarla a las autoridades competentes.

**11.4** La empresa de zona franca debería implementar un programa de prevención sobre el consumo de drogas y alcohol.

**11.5** La empresa de zona franca debe ofrecer capacitación específica para ayudar a los empleados a mantener la integridad de las operaciones de carga y pasajeros, reconocer conspiraciones internas y proteger los controles de acceso.

**11.6** La empresa de zona franca debe brindar capacitación en manipulación de alimentos, productos químicos, material peligroso y normas de saneamiento básico como mínimo una vez al año, en caso de que aplique.

**11.7** Estos programas implementados por La empresa de zona franca deberán ofrecer incentivos por la participación activa de los empleados.