

# muy por delante



Revista n. 51 - 2011  
www.azkar.com

## El Flujo Tenso

*Azkar cumple las normas  
establecidas en el Código de  
Buenas Prácticas de Lógica*

*COS (Centro de Operacio-  
nes de Seguridad)*



### **Industrias Hergom, S.A.**

*El producto original de Hergom fue la cocina económica de leña y carbón del que se ha evolucionado a la fabricación de aparatos calefactores con sistemas de combustión altamente eficientes que utilizan principalmente biomasa como combustible.*

### El Flujo Tenso

La distribución moderna exige de forma creciente que la generación de un pedido de compra se realice bajo el establecimiento obligatorio de una fecha fija de entrega con el mínimo tiempo posible de aprovisionamiento. Esta fecha, la suministra el propio comprador ya que tiene conocimiento del tiempo exacto de preparación y transporte, creando lo que denominamos flujo tenso en la cadena de suministro. Es importante precisar que si la fecha de entrega se concierta posteriormente a la generación del pedido, ya no estamos hablando propiamente de flujo tenso por muy exigente que se vuelva posteriormente la cadena de suministro.

El flujo tenso requiere un cumplimiento riguroso de los tiempos de preparación en almacén y transporte para entregar según el requerimiento del destinatario. Para poder cumplir ese objetivo, todos los actores de la cadena de suministro deben estar perfectamente sincronizados.

Si a este modelo de distribución añadimos la necesidad de internacionalización en las cadenas de suministro, estaremos ante un reto logístico de elevada magnitud. De este modo, usted se puede preguntar, ¿cómo puede beneficiar a mi negocio el servir desde mi almacén en flujo tenso a todos mis clientes en Europa? Por el contrario, ¿debería pedir a mis proveedores de mercancías que se encuentran dispersos por toda Europa que me sirvan sus mercancías en flujo tenso?

Obviamente, no siempre se justifican estos flujos tensos pero si así fuera, solamente se puede hacer si confía su logística a un Operador Integral como Azkar que controle sus procesos de preparación y transporte de una forma rigurosa en cualquier punto de Europa.

Definitivamente, si necesita que su cadena de suministro trabaje en flujo tenso, consulte con Azkar. ◀



### Tight flow

The current distribution increasingly requires that the generation of a purchase order has to be made under the compulsory establishment of a fixed date of delivery with a minimum time of supply. This date is determined by the buyer himself, because he has knowledge of the exact time of preparation and transportation, creating what we call tight flow in the supply chain. It is important to note that if the delivery date is arranged subsequent to the generation order, we are not strictly speaking about tight flow regardless how demanding the supply chain may become.

The tight flow requires a rigorous application of the preparation and transportation time to deliver according to the requirement of the consignee. To meet this goal, all players in the supply chain must be perfectly synchronized.

If we add to this distribution model the need for internationalization in the supply chain, we face a logistical challenge of wide magnitude. Thus, you may wonder, how can my business benefit serving in tight flow to all my customers in Europe? On the contrary, should I ask my suppliers of goods that are scattered throughout Europe to serve their goods in tight flow?

Obviously, these flows are not always justified tight but if so, it can only be done if you trust your logistics to an integral operator as Azkar which can control their preparation and transportation processes in a rigorous way anywhere in Europe.

Definitively, if you need your supply chain work in tight flow, contact Azkar. ▶

*nuy por delante*

Publicación para los  
clientes de Azkar

Edita:  
Tansportes Azkar, S.A.  
C/ Holanda, 6 - CTC  
28820 Coslada (Madrid)  
Tel.: 916 606 500  
Fax.: 916 606 697

Coordina:  
Dirección de Desarrollo de  
Negocio de Distribución y  
Marketing  
Tel.: 916 606 573  
comunicacion@azkar.com  
Tirada:  
9.500 ejemplares



## Azkar cumple las normas establecidas en el Código de Buenas Prácticas de Lógica

Azkar, consecuente con su política de mejora continua de la calidad, ha logrado el Sello de LÓGICA, certificación que acredita a aquellas empresas que cumplen con las normas establecidas en el Código de Buenas Prácticas de Lógica.

Azkar asume su compromiso con la calidad y respeta los principios del Código con el que se ha pretendido establecer un marco de actuación común para el sector que ofrezca garantías a todas las partes implicadas en el proceso logístico así como unas reglas de juego comunes para que todos los operadores se encuentren en igualdad de condiciones a la hora de competir.

Como señala Eloisa García-Moreno Navarro, Directora General de LÓGICA: "El sello de LÓGICA se trata de un certificado empresarial que acredita el compromiso de quienes lo ostentan con las prácticas responsables en el desarrollo de su actividad. Es una distinción de las mejores empresas y un elemento de valor y prestigio dentro y fuera del sector. Es un reconocimiento de la excelencia de las empresas logísticas que apuestan por la mejora constante y la contribución activa al desarrollo económico y social del sector. El Sello tiene una validez de tres años, prorrogable. Al cumplir los tres años se realiza una auditoria de renovación, cuya validez es por otros 3 años".



## Azkar meets the standards established in the Code of Good Practices of LÓGICA

Azkar, according to its policy of continuous improvement, has achieved the LÓGICA certification. This certifies companies that meet the standards established in the Code of Good Practice of LÓGICA.

Azkar takes its commitment to quality and respects the principles of the Code with which it has tried to establish a common policy framework for the sector that offers guarantees to all parties involved in the logistics process as well as common rules for all operators under the same conditions when competing.

As noted by Eloisa Garcia-Moreno Navarro, General Director of LÓGICA: "LÓGICA certification is a business certificate attesting the commitment of those who hold it the practices responsible for the development of their business. It is a distinction of the best companies and an element of value and prestige inside and outside the sector. It is a recognition of the excellence of logistics companies that are committed to continuous improvement and active contribution to the economic and social development of the sector. The renewable Certification is valid for three years. After 3 years, a renovation audit is developed, and will last another 3 years."

## Azkar acquires ACL

Azkar increases its service portfolio by acquiring the company ACL (Cargo Aerospace Logistics) and thus enters the market of "handling" airport services.

ACL was already responsible of the operational management in Spain of the Air Bridge Company, which currently operates at the airport of Zaragoza.

This acquisition will provide to the Azkar's customers an excellent service regarding air cargo. Also, Azkar continues with its strategy of growth through selective acquisitions in the areas of Air & Sea Freight, Overland, FTL and Logistics.

## Azkar compra ACL

De esta forma la compañía, líder en su sector dentro de la Península Ibérica e Islas, se introdujo, el pasado mes de agosto, en el sector del "handling" aeroportuario, ampliando así su cartera de servicios.

ACL (Aerospace Cargo Logistics) ya era responsable de la gestión operacional en España de la compañía Air Bridge que opera actualmente en el Aeropuerto de Zaragoza.

Esta adquisición permitirá proporcionar a los clientes de Azkar un excelente servicio en lo relativo a la carga aérea. Asimismo, Azkar da continuidad a su estrategia de crecimiento mediante adquisiciones selectivas, en los sectores de Air&Sea Freight, Overland, FTL y Logística.



## Entrevista a César Fernández de Bobadilla, Director de Operaciones de Industrias Hergom/Interview to César Fernández de Bobadilla, Operations Director of Industrias Hergom

*“Hoy en día los servicios prestados por Azkar a Hergom han evolucionado conforme las necesidades que Hergom ha tenido, lo que demuestra un alto grado de flexibilidad por su parte/ Nowadays, the services rendered by Azkar to Hergom have evolved along the needs that Hergom has had, proving a high degree of flexibility on its part”*



César Fernández, Director de Operaciones de Industrias Hergom y Manuel Juntádez, Branch Manager de Azkar Santander

**C**ésar Fernández de Bobadilla, Ingeniero Industrial (ETSIIZ) y MBA (UA), comenzó su trayectoria profesional en el sector de la industria auxiliar del automóvil en el que trabajó durante 12 años hasta 2005, fecha en la que se incorporó a Industrias Hergom SA como Director de Operaciones.

### ¿Cuándo se fundó? Y ¿cuáles son sus principales productos?

Industrias Hergom SA, se fundó en 1971 en Santander de la mano de D. Manuel Gómez-Casuso.

Actualmente emplea a 280 trabajadores en todo el mundo, de los cuales 150 lo hacen en la fábrica de Cantabria y 75 en la fábrica de Vermont en Estados Unidos. El resto de trabajadores se ubican en oficinas comerciales en Italia, Portugal y México.

Históricamente, el producto original de Hergom fue la cocina económica de leña y carbón del que se ha evolucionado a la fabricación de aparatos calefactores con sistemas de combustión altamente eficientes que utilizan principalmente biomasa como combustible (leña, astilla, cáscara de almendra, hueso de aceituna o pellet). Nuestras cocinas, estufas y hogares insertables están fabricados con hierro gris íntegramente fundido en nuestra planta de España y ensamblados aquí o en nuestra fábrica de Estados Unidos.

### Háblenos de su modelo logístico, ¿en qué consiste?

Hergom ha empleado un sistema de almacenes reguladores ubicados en distintos puntos de la geografía Europea hasta 2007, año en el que se analizó el coste de este tipo de distribución regionalizada tanto a nivel de transporte y valor de inventarios como de disponibilidad de producto en los distintos almacenes frente a la creación de un único almacén regulador centralizado en Santander desde el que se distribuyera a todo el mundo nuestro producto.

Manteniendo el producto almacenado en un único punto hoy podemos suministrar en plazos inferiores a 48h a cualquier punto de nuestra red nacional de distribuidores, y en plazos muy cortos a nuestra red Europea, hecho que ha sido gratamente valorado por nuestros clientes.

El cambio de modelo logístico supuso una depuración y mejora de nuestros procedimientos internos a nivel

logístico, incorporando sistemas de información que afrontamos con un equipo de trabajo multidisciplinar liderado por nuestro Responsable de Logística y Compras, Alejandro Gómez, en el que participaron colaboradores de las áreas Comercial/Expediciones/Controlling/IT/Producción durante un periodo de 6 meses.

### ¿Qué les llevó a decidirse por AZKAR?

Hergom había trabajado con varios operadores de transporte que distribuían nuestro producto, siempre buscando la tarifa y servicio más adecuado a cada momento. Cuando decidimos el cambio de modelo logístico, tuvimos que centrarnos en aquellos que no solamente pudieran ofrecernos buenas tarifas y plazos cortos de servicio si no también capacidades de gestión logística y, sobre todo, que también fueran motores del cambio que deseábamos ejecutar en nuestra empresa.

Una vez definido internamente el modelo logístico, buscamos ofertas y mantuvimos reuniones con varios posibles proveedores logísticos, visitamos instalaciones, entendimos las diferentes posibilidades que cada uno ofrecía y finalmente nos decidimos por Azkar.

Los motivos de la decisión fueron varios: la disponibilidad de un gran espacio cercano a nuestro centro productivo de Santander, su fórmula de trabajo en red entre sus propios almacenes, su equipo y recursos presentados y por supuesto las condiciones económicas.

### ¿Qué servicios les ofrece AZKAR?

Hoy en día los servicios prestados por Azkar a Hergom han evolucionado conforme las necesidades que Hergom ha tenido, lo que demuestra un alto grado de flexibilidad por su parte.

Azkar recoge diariamente mercancía en nuestra fábrica, con retirada una o más veces al día según la temporada y nuestro ritmo de trabajo, comprueba el estado de

nuestros embalajes tras este primer traslado a su almacén central, ubica, incorpora lo necesario (libros de instrucciones, identificaciones, etc., especiales según mercados) y da salida a todos los pedidos que recibe de nuestra red en el día. Además nos permite el seguimiento de las expediciones desde su web, facilitando a nuestros comerciales la información necesaria sobre la situación de cada pedido o expedición.

Azkar controla el plazo de entrega, la gestión de devoluciones y mensualmente emite informes de estado que nos permiten mejorar. Mantenemos una reunión cada dos meses en la que tratamos las incidencias o puntos a mejorar con una evolución muy positiva para Hergom.

### ¿Consideran una ventaja que un Operador Logístico como Azkar sea capaz de ofrecer la mayor parte o todos los servicios que una empresa como Hergom necesita y esto sea posible con un solo interlocutor?

Uno de los principales temores que surgen en el momento de tomar una decisión de poner gran parte de la gestión logística en manos de alguien externo, por muy experimentado que sea ese operador, es la sensación de pérdida de control, de flexibilidad o incluso de pasar a una situación de “atrapamiento” por parte de dicho operador, ya que cuando se cuenta con varios proveedores de transporte hay una sensación de mayor libertad de elección o decisión. Sin embargo, si los objetivos de ambas empresas están alineados hacia la mejora y enfocados hacia el cliente, como es el caso, el tener un único interlocutor ha facilitado mucho la operativa interna en Industrias Hergom. En cuanto a la capacidad de suministrar servicios, aun no hemos encontrado uno que hayamos necesitado que Azkar no haya podido suministrarnos.

### ¿Qué planes de futuro tiene HERGOM?

El futuro es muy optimista ya que si bien la situación económica global no es propicia, sí que se está observando internacionalmente un regreso al uso de la leña y en general la biomasa como fuente de energía ecológica y económicamente no dependiente de las variaciones del precio del petróleo.

Cada vez más nuestros clientes ven nuestros productos no sólo como un elemento de disfrute de la visión y el calor del fuego, sino como una fuente de calor fiable alternativa a las calderas de gas-gasoil.

Nuestros productos permiten un ahorro en el gasto de calefacción a gas-gasoil muy considerable y una garantía de fuente de calor doméstica ante cortes de suministro eléctrico o de gas, o averías que dejan sin funcionamiento las calderas de gas-gasoil.

**¿Dentro de estos planes que importan-  
cia tienen los mercados europeos?**

Hergom es una empresa exportadora desde sus orígenes y Europa es clave para nuestro desarrollo, sin dejar de lado otros mercados como el americano y asiático.

**¿Ven en Azkar un Operador con solu-  
ciones para su expansión europea?**

Para ser breve, la respuesta es “sin ninguna duda”.

**C**ésar Fernández de Bobadilla, Industrial Engineer (ETSIIZ) and MBA (AU) began his career in the field of the automotive supplier industry where he worked for 12 years until 2005, when he joined Hergom Industries as Director of Operations.

**When was Industrias Hergom founded?  
And which are its main products?**

Hergom Industries S.A., was founded in 1971 in Santander by D. Manuel Gómez-Casuso.

Currently Hergom employs 280 workers worldwide, 150 of which work at the factory in Cantabria and 75 of which work at the factory in Vermont in the United States. The remaining employees are located in commercial offices in Italy, Portugal and Mexico.

Historically, the original product was the Hergom firewood and coal kitchen that has evolved in the manufacture of heating equipment with highly efficient combustion systems that mainly use biomass as fuel (firewood, chips, almond shells, olive bone or pellet). Our kitchens, stoves and fireplaces are made of gray iron melted entirely in our plant in Spain and assembled here or in our U.S. factory.

**Tell us about your logistics model, what  
does it consist of?**

Hergom has used a system of regulatory warehouses located in different points of the European geography until 2007, when it was compared versus a single centralized warehouse in Santander from where dispatching our product worldwide.

Today, keeping the product stored in a single point we can supply in less than 48 hours to anywhere in our network of distributors, and in very short time to our European network, that was greatly appreciated by our customers.

The change of logistic model meant to purge and improve our internal processes in a logistics level, incorporating IT solution which we face with a multidisciplinary team lead by our Head of Logistics and Purchasing, Alejandro Gomez, in which were involved employees of the Commercial/Shipings/Controlling/IT/ Production during a period of 6 months.

**What led you to decide for AZKAR?**

Hergom had worked with several transport operators who distributed our product, always looking for the best price and service ratio. When we decided to change the logistics model, we had to focus on those who not only could offer good rates and short terms of service but also logistics management capabilities and, above all, also be drivers of they change we wanted to perform in our Company.

Once internally defined the logistics model, we had meetings with several potential logistics providers, visited facilities, understood the different possibilities and finally we decided for Azkar.

There were many reasons for this decision: the availability of a large space close to our production centre in Santander, the formula of networking among its warehouses, the team and resources and of course, the economic conditions.

**What services does AZKAR offer?**

Nowadays, the services rendered by Azkar to Hergom have evolved along the needs that Hergom has had, proving a high degree of flexibility by their side.

Azkar daily in our collects one or more times per day depending on the season, checks the status of our packaging after the first transfer to the central warehouse, locates, incorporates what is necessary (instruction books, identification, etc., special depending on the market) and dispatch all the orders received from our network in the day. Also, Azkar allows us to track shipments from its website, giving our business the necessary information on the status of each shipment.

Azkar controls the delivery time, manages returns and monthly issues status reports that allow us to improve. We hold a meeting every two months in which we deal with incidents or areas for improvement with a very positive development for Hergom.

**Do you consider an advantage that a Logistics Operator as Azkar is able to provide most or all the services that a company like Hergom need and that this is possible with a single partner?**

One of the main concerns that arise when making a decision outsourcing the logistics to one operator, no matter how experienced is the operator, is the sense of loss of control, lack of flexibility or even a situation of “entrapment” by the operator, because when there

are several transportation providers there is a feeling of greater freedom of choice. However, if the objectives of both companies are aligned towards improving and customer focused, as it is the case, having a single contact has greatly facilitated internal operations of Hergom Industries. Regarding the ability to render services, we have not found onething we needed that Azkar was unable to provide.

**What future plans has HERGOM?**

The future is very optimistic because, although the overall economic situation is not favourable, it is being observed a return to using wood and biomass in general as a source of green energy and economically not dependent on oil price changes.

More and more, our customers see our products not only as an element of enjoyment and warmth of the fire, but as a reliable heat source alternative to gas-oil boilers.

Our products enable great savings in the cost of heating gas-oil and a guarantee of domestic heat source face with the power or gas cut, or failure which brakes up the functioning of the gas-oil boilers.

**Within these plans, are important European markets?**

Hergom is an exporting company from its origins and Europe is the key to our development, without neglecting other markets like America and Asia.

**Do you see in Azkar an Operator with solutions for its European expansion?**

To be brief, the answer is “no doubt.”



## El COS (Centro de Operaciones de Seguridad).

**“El punto fuerte y principal es que no cerramos, es decir, lo tenemos disponible las 24 horas del día y los 366 días del año, con el fin de dar una respuesta ágil a las incidencias de urgencia”**

**E**l Departamento de Seguridad facultativo de Azkar se inscribe en la Unidad Central de Seguridad Privada en Junio del año 2005. Éste, se creó con el fin de homogeneizar los procesos y protocolos de seguridad de la Compañía, buscando la eficacia y efectividad en las operaciones de seguridad. El responsable del departamento es Eugenio Díaz-Maroto y con él trabajan tres delegados territoriales de seguridad autorizados por la DGP para realizar funciones de seguridad privada en todo el territorio nacional, que actualmente por motivos operativos se sitúan en Madrid y Barcelona. El Centro de Operaciones de Seguridad (COS) depende funcionalmente del departamento de seguridad & prevención de pérdidas de Azkar.

### ¿Qué es el COS? ¿Cuáles son sus funciones?

En la línea de lo comentado anteriormente, tenemos la necesidad de coordinar las operaciones de seguridad de todas las instalaciones de Azkar, con unos mismos procedimientos, adaptados a la problemática de la zona y ofreciendo a toda la organización (personal propio y subcontratado) la posibilidad de que, siempre que nos necesiten, puedan contactarnos para ofrecerles una respuesta a su requerimiento.

Con la puesta en marcha del COS identificamos que los Manager de operaciones, o sus adjuntos, son los encargados de atender cualquier cuestión de seguridad, fuera de horas operativas. El COS asume paulatinamente esta función descargando ese trabajo en personal del centro y filtrando protocolos ante un salto de alarma. Imagina después de una semana agotadora de trabajo y durante el fin de semana a las tres de la madrugada que recibes una llamada de la Central Receptora de Alarma para comunicar que la alarma de un centro ha saltado y que tienes que desplazarte al centro para verificar qué es lo que está ocurriendo. De esta forma se evita la situación que se plantearía en casa y el riesgo que se corre personalmente, pues puede ser un incidente real y de gravedad.

Continuando con el plan estratégico del departamento llegamos al punto en el que él mismo interviene directamente en el diseño de todos los medios técnicos y electrónicos mínimos que se le deben dotar a una instalación para que sea segura, adecuándola en función de los riesgos a los que pueda estar sometida, el lugar donde está ubicado el centro, como está construido, etc. Todo esto sin olvidar que los riesgos sufren cambios, lo que ayer estaba seguro hoy hay que mejorarlo porque han surgido nuevos incidentes que nos pueden hacer más vulnerables. En este proceso de mejora continua el COS interviene directamente y permite estar desarrollando y retro-alimentán-

donos para mejorar los procedimientos y procesos de seguridad.

Las principales funciones del COS son:

- Vigilancia de los centros Azkar, en horario operativo y no operativo.
- Auditoría y verificación de todas las alarmas conectadas en horario no operativo.
- Desconexión y conexión de alarma de forma remota. (COS)
- Altas y Bajas de códigos de usuarios de alarma en todos los centros. (COS)
- Activación de los protocolos de alarma ante un salto.
- Comunicación y coordinación con todas las CRA (Central Receptora de Alarmas).
- Coordinación con el resto de servicios de seguridad en Azkar.
- Recepción y comunicación de las incidencias e incidentes de seguridad.
- Vídeo vigilancia en remoto.
- Visionado de grabación de imágenes.
- Recepción de las comunicaciones de accidentes.
- Recepción de las comunicaciones sobre robos en vehículos y/o instalaciones.
- Recepción de las alarmas de botón de pánico del TMS.

### ¿Qué valor añadido aporta a la compañía?

El punto fuerte y principal es que no cerramos, es decir, lo tenemos disponible las 24 horas del día y los 365 días del año, con el fin de dar una respuesta ágil a las incidencias de urgencia. Para ello hemos apostado, dotando al Centro de las más avanzadas tecnologías en comunicaciones y sistemas de seguridad. Todos los sistemas de los que dispone el COS, están conectados a través de la red corporativa de Azkar, esto lleva implícito el que tanto

los accesos como sus comunicaciones sean seguras y adaptadas a la legislación vigente.

También podemos hacer una verificación y actuación rápida y efectiva ante cualquier situación de emergencia y/o salto de alarma.

Para nuestra compañía es muy importante la seguridad de nuestro personal, las instalaciones y la mercancía que nuestros clientes nos confían para su transporte o almacenamiento.

### En el último año han aumentado los robos en el sector. ¿Qué destacaría desde el punto de vista de Seguridad?

En este aspecto cabe destacar, que los datos que manejamos sobre incidentes en el sector son un poco desalentadores, pues como cualquier sector productivo estamos afectados por un tipo de delincuencia profesional que nos causa graves perjuicios. Nuestra filosofía se basa en la prevención, por dejarlo claro, en evitar los incidentes, en esa línea, hemos llevado a cabo planes de formación y concienciación en las principales delegaciones, emitimos boletines avisando de los modos delictivos bimensuales o asesoramos a nuestros proveedores de servicio sobre que medidas de seguridad son más adecuadas para la realización del servicio con calidad y eficacia. Los tiempos que vivimos son difíciles desde el punto de vista económico lo que provoca que se eleve el grado de alerta en nuestro sector. Actualmente estamos cooperando con unidades especializadas de Guardia Civil y Policía Nacional, en varias investigaciones sobre grupos organizados que operan en nuestro sector y que pronto dará sus frutos, pero nos haría falta un cambio en la legislación, para que a la hora de juzgar estos delitos



tengan una sanción más elevada ya que la actual es muy permisiva.

**¿Qué planes de futuro tiene el departamento?**

Para el año 2011 tenemos aprobado por la dirección de la compañía, un ambicioso plan de inversiones, para adaptar la totalidad de los centros del Grupo a los estándares de seguridad necesarios para su tutela por el COS.

Continuaremos con la formación de nuestro personal subcontratado ya que sin ellos, sería imposible realizar este trabajo.

A día de hoy, el equipo está coordinado por Andrés Alonso, un profesional que lleva prestando servicios en compañías de transporte desde hace mas de 15 años.

**T**he Azkar's Security Department becomes part of the Central Unit Private Security in June 2005. This was created to standardize security processes and protocols of the Company, looking for efficient and effective security operations. The head of the department is Eugenio Diaz-Maroto and he has three Security Regional Delegates authorized by the DGP for private security functions throughout the country. Currently, because of operational reasons they are based in Madrid and Barcelona. The Security Operations Center (SOC) is functionally dependent on the Department of Safety & Loss Prevention of Azkar.

**What is SOC? Which are their functions?**

In line with the above, we need to coordinate all the security operations in every single facility of Azkar, with the same procedures, adapted to the problems of the area and providing the entire organization (own staff and contract) with the possibility of, whenever they need us, calling us to offer a response to their request.

With the launching of SOC we identified that either the Operations Manager or their deputies are responsible to address any safety issue, at any time. Gradually SOC assumed this role giving these functions to the staff of the centre and providing security protocols. Imagine after an exhausting week of work and during the weekend that you receive a call from the Central Station Alarm at 03:00 am announcing that a centre alarm has went off and you have to go to the center to check what is happening. Thus we avoid the risk taken personally, because it can be a real and serious incident.

Continuing the Department's strategic plan, we get to the point where the Security Department is directly involved in the design of all technical and electronic resources that should have the facility to be safe, adapting them according to the risks that may be subject, where the centre is located, how it is built, etc.. Let's not forget that the risk may change, so what yesterday was safe, today we have to improve because there have been new incidents that can make us more vulnerable. In this process of continuous improvement the SOC

takes part directly and allows to develop and feed back in order to improve security processes and procedures.

The led main functions at the SOC are:

- Monitoring the Azkar centres in operative and non-operative hours.
- Auditing and verification of each alarms connected in non-operative hours.
- Disconnecting and connecting remote alarm. (SOC)
- Alarm user codes in all centres. (SOC) Adding and removing.
- Activating the alarm protocols before it brakes.
- Communicating and coordinating with all ARC (Alarm Receiving Centre).
- Coordinating with other security services Azkar.
- Collecting and reporting the incidences and security incidents.
- Remote Video Surveillance.
- Viewing of recorded images.
- Reception of communications from accidents.

Reception of communications regarding the theft of vehicles and / or robbery of facilities.

Receive alarms from the TMS panic button.

**What added value contributes to the company?**

The main and strongest point is that we do not close, in other words, we are available 24 hours a day, 365 days a year, to give a quick response to emergency incidents. So we've opted giving the Center the most advanced technologies in communications and security systems. All systems available at the SOC, are connected via the Azkar corporate network and this implies that both the accesses and their communications are secure and adapted to current legislation.

We can also check and give a quick and effective response to any emergency alarm.

For our company it is very important the security of our personnel, facilities and the mer-

chandise that our customers entrust us for transportation or storage.

**In the last year have increased burglaries in the sector. What would you highlight from the security point of view?**

In this regard it should be noted that the data we handle about incidents in the sector are a bit disappointing, because as any productive sector we are affected by a kind of professional delinquency that causes us great damages. Our philosophy is based on prevention, in other words, to avoid incidents. This way, we have undertaken training and awareness plans in key delegations, we issued bimonthly bulletins warning of the criminal cases, we advise our service providers about what security measures are more suitable for implementing service quality and efficiency, the current times we live are difficult from the economic and brings them to raise the level alert in our industry, we are currently cooperating with specialized units of the Guardia Civil and Policía Nacional in several investigations about organized groups operating in our sector and will soon see the benefits, but we do need a change in legislation, to judge when these crimes have a higher penalty because the current is very permissive.

**In the last year have increased burglaries in the sector. What would you highlight from the security point of view?**

For the year 2011 have the company's Management have approved an ambitious investment plan to adapt every facility of the Azkar Group to the safety standards required for their protection by the SOC.

We will continue with the training of our outsourced personnel because without them it would be impossible to do this work. Currently the team is coordinated by Andres Alonso, a professional who has been rendering his services to transportation companies for more than 15 years.



## NIÑOS Y NIÑAS LIBANESES YA CUENTAN CON EL MATERIAL DONADO POR LA FUNDACIÓN AZKAR

En el pasado mes de agosto llegaba al Líbano la ropa cedida por el Azkar Lugo FS para las tropas españolas destinadas en este lugar y para sus soldados, para que así en el tiempo que pueden dedicar a la práctica deportiva lo hagan con una indumentaria un tanto especial, con la que jugaba y entrenaba el primer equipo de Azkar. Ahora en tierras libanesas son ellos las que las utilizan para realizar todo tipo de actividad deportiva.

Esta donación por parte del club tuvo aún su mayor ampliación por parte de la Fundación Azkar ya que a través de los soldados españoles destinados en el Líbano han distribuido el material para los niños en el Colegio Sagrado Corazón de Marjayoun.



Soldados españoles destinados en el Líbano junto a los niños del Colegio Sagrado Corazón de Marjayoun

### LEBANESE CHILDREN HAVE ALREADY RECEIVED THE DONATION OF MATERIAL BY THE FOUNDATION AZKAR

*Clothes donated by Azkar Lugo FS for the Spanish troops arrived to Libanon, so that during the time they can spend playing sports, they do so with kind of special clothing the Azkar team uses. Now they are on Lebanese soil and those clothes are used for all types of sporting activity.*

*These donations had its biggest enlargement by the Azkar Foundation since by Spanish soldiers serving in Lebanon have distributed the material for children in the Sacred Heart College of Marjayoun.*



Integrantes de la Asociación Síndrome de Down en Lugo junto al equipo del Azkar Lugo FS.

## MEMBERS OF THE DOWN SYNDROME ASSOCIATION IN LUGO, GO TO A AZKAR TRAINING

Members of the Down Syndrome Association in Lugo made a special visit and to the training of the Azkar Lugo FS first team in order to see how a preparatory session is in a professional and elite team. This is one of the activities that this Association had planned and the Azkar Foundation within the cooperation agreement that once the two entities had signed.

The 22 members of this group enjoyed with the sports and watching the athletes on the court. Just when the team began the preparatory session, members of the association, accompanied by their teachers, attending to the explanations of the first-team coach, Bruno García, who explained what over one hour and a half would be able to see and live.

At the end of training the boys and girls of the Association were intermingled with the players and coaches on the court, chatting with them, were photographed, and some of them challenged to shoot-out to the goalkeeper, Oscar. The most important thing was to see the face of happiness and joy with which this group left the "Palacio Municipal de los Deportes de Lugo" to finish the activity after receiving a gift of a pin from the club so they can recall this day at home.

## INTEGRANTES DE LA ASOCIACION SINDROME DE DOWN EN LUGO, ACUDIERON A UN ENTRENAMIENTO DEL AZKAR LUGO FS

Miembros de la Asociación Síndrome de Down en Lugo realizaron una visita especial y es que asistieron al entrenamiento del primer equipo del Azkar Lugo FS para así ver como es una sesión preparatoria de un equipo profesional y de élite. Esta es una de las actividades que tenían previstas esta Asociación y la Fundación Azkar dentro del convenio de colaboración que en su día habían firmado ambas entidades.

Los 22 miembros de este colectivo disfrutaron así con el deporte y viendo a los deportistas sobre la cancha. Justo cuando comenzaba la sesión preparatoria del equipo, los miembros de la asociación, acompañados por sus educadores, atendían a las explicaciones del entrenador del primer equipo, Bruno García, quien les explicaba lo que a lo largo de hora y media iban a poder ver y vivir.

Al término del entrenamiento los chicos y chicas de la Asociación se entremezclaban con los jugadores y técnicos sobre la cancha, charlaban con ellos, se fotografiaban, e incluso algunos de ellos retaban a una tanda de penaltis al portero Óscar. Lo más importante era ver la cara de felicidad, y de alegría, con la que este colectivo abandonaba el Palacio Municipal de los Deportes de Lugo al finalizar la actividad después de recibir como regalo un pin del club para que en sus hogares se acuerden también de este día tan especial para ellos.