

# sempre na frente



Revista n. 31 - 2011  
www.azkar.com

## Fluxo Contínuo

*A Azkar cumpre as normas  
estabelecidas no Código de  
Boas Práticas da Lógica*

*O COS (Centro de Ope-  
rações de Segurança)*



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

*O produto original da Hergom foi o fogão económico de lenha e carvão, do qual se evoluiu para o fabrico de aparelhos de calefação com sistemas de combustão altamente eficientes, que utilizam principalmente biomassa como combustível.*

### Fluxo Contínuo

A distribuição moderna exige, de forma crescente, que a criação de uma ordem de compra seja acompanhada da fixação de uma data de entrega, que garanta o menor tempo de aprovisionamento. Esta data é determinada pelo próprio comprador, que já tem conhecimento do tempo exacto de preparação e transporte, criando aquilo a que se chama fluxo contínuo na cadeia de abastecimento.

É importante precisar que se a data de entrega for fixada após a criação da ordem de compra, já não estamos a falar propriamente de fluxo contínuo, por mais exigência que se tenha depois com a cadeia de abastecimento.

O fluxo contínuo requer um cumprimento rigoroso quer dos tempos de preparação em armazém quer dos tempos de trânsito, para que o pedido seja entregue de acordo com os requisitos fixados pelo destinatário. Para poder cumprir com este objectivo, todos os intervenientes na cadeia de abastecimento devem estar perfeitamente sincronizados.

Se acrescentarmos a este modelo de distribuição a necessidade de internacionalização das cadeias de abastecimento, estamos perante um desafio logístico de grande envergadura. Deste modo, poderá perguntar: "Que benefícios trará ao meu negócio uma distribuição em fluxo contínuo a todos os meus clientes na Europa? Ou então, deveria pedir aos meus fornecedores que se encontram dispersos por toda a Europa que me entreguem a mercadoria em fluxo contínuo?"

Obviamente que o fluxo contínuo nem sempre se justifica, mas quando tal for uma exigência, a sua eficácia só é possível se confiar a logística da sua operação a um Operador integral como a Azkar, capaz de controlar os processos de preparação e transporte de forma rigorosa em qualquer ponto da Europa.

Se necessita que a sua cadeia de abastecimento trabalhe em fluxo contínuo, não deixe de consultar a 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. ◀

*sempre na frente*

Publicação para os  
clientes da Azkar

**Edição:**  
Tansportes Azkar, S.A.  
Avda. de Europa, 1 - CTC  
28820 Costlada (Madrid)  
Tel.: +34 916 606 500  
Fax.: +34 916 606 627

**Coordenação:**  
Direcção de Desenvolvimento de Negócio de Distribuição e Marketing  
Tel.: +34 916 606 573  
comunicacion@azkar.com

**Tiragem:**  
9.500 exemplares



## A Azkar cumpre as normas estabelecidas no Código de Boas Práticas da LÓGICA

No seguimento da sua política de melhoria contínua da qualidade, a Azkar conseguiu obter a marca da LÓGICA, uma certificação que acredita as empresas que cumprem com as normas estabelecidas pelo Código de Boas Práticas da Lógica.

A Azkar assume assim o seu compromisso com a qualidade e o respeito pelos princípios do Código, através do qual se pretende estabelecer um marco de actuação comum para o sector, que ofereça garantias a todas as partes envolvidas no processo logístico, e um conjunto de regras que permita colocar todos os operadores em condições de igualdade no momento em que tenham que competir.

Como refere Eloisa García-Moreno Navarro, Directora Geral da LÓGICA: “A marca da LÓGICA é um certificado empresarial que acredita o compromisso de quem o ostenta com as práticas responsáveis no desempenho da sua actividade. É uma distinção das melhores empresas e um elemento de valor e prestígio dentro e fora do sector. É um reconhecimento da excelência das empresas logísticas que apostam na melhoria contínua e na contribuição activa para o desenvolvimento económico e social do sector. Esta marca tem uma validade de três anos, findos os quais será realizada uma auditoria de renovação que poderá prorrogar a certificação por mais três anos”.



## 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 a ACL

Com esta aquisição, a empresa, que é líder no seu sector na Península Ibérica e Ilhas, entrou, desde o passado mês de Agosto, no sector do “handling” aeroportuário, ampliando assim a sua oferta de serviços.

A ACL (Aerospace Cargo Logistics) já era responsável pela gestão operacional em Espanha da companhia Air Bridge, que actualmente opera no Aeroporto de Saragoça.

Esta aquisição vai permitir proporcionar aos clientes da Azkar um excelente serviço no que diz respeito à carga aérea. Desta forma, a Azkar dá continuidade à sua estratégia de crescimento, mediante aquisições selectivas, nos sectores de Air&Sea Freight, Overland, FTL e Logística.



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

*“Hoje em dia, os serviços prestados pela Azkar à Hergom evoluíram de acordo com as necessidades que a Hergom foi tendo, o que demonstra um alto grau de flexibilidade da parte da Azkar/ 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 Operações das Indústrias Hergom, e Manuel Juntádez, gerente da delegação Azkar de Santander

**C**ésar Fernández de Bobadilla, Engenheiro Industrial (ETSIIZ), com um MBA (UA), começou a sua trajectória profissional no sector da indústria de componentes para automóvel, na qual trabalhou durante 12 anos, até 2005, data a partir da qual se juntou às Indústrias Hergom SA, como Director de Operações.

### Em que ano foi fundada a empresa e quais são os seus principais produtos?

A Hergom, SA, foi fundada em 1971, em Santander, pela mão de Manuel Gómez-Casuso.

Actualmente, emprega 280 pessoas em todo o mundo, das quais 150 na fábrica da Cantábria e 75 na fábrica de Vermont, nos Estados Unidos. Os restantes trabalhadores estão colocados nos escritórios comerciais, em Itália, Portugal e México.

Historicamente, o produto original da Hergom foi o fogão económico a lenha e carvão, do qual se evoluiu para o fabrico de aparelhos de calefação com sistemas de combustão altamente eficientes, que utilizam principalmente biomassa como combustível (nomeadamente lenha). Os nossos fogões, estufas e lareiras de encastrar são fabricados em ferro integralmente fundido na nossa fábrica em Espanha e montados aqui ou na nossa fábrica dos Estados Unidos.

### Fale-nos do vosso modelo logístico – em que consiste?

Inicialmente a Hergom dispunha de um sistema de armazéns reguladores colocados em vários pontos da Europa. Em 2007 fez-se uma análise dos custos associados a este tipo de distribuição regionalizada, tanto a nível de transporte e inventariação como de disponibilidade de produto nos vários armazéns, tendo-se então optado pela criação de um único armazém regulador centralizado em Santander, a partir do qual se distribui o nosso produto para todo o mundo.

Mantendo o produto armazenado num único ponto, hoje podemos realizar a entrega em prazos inferiores a 48 horas para qualquer ponto da nossa rede nacional de distribuidores, e em prazos muito curtos para a nossa rede europeia, um facto que é muito valorizado pelos nossos clientes.

A mudança de modelo logístico pressupôs uma revisão e melhoria dos nossos procedimentos internos a

nível logístico. Incorporamos e testamos sistemas de informação com uma equipa de trabalho multidisciplinar, liderada pelo nosso Responsável de Logística e Compras, Alejandro Gómez, e na qual também participam colaboradores das áreas Comercial/ Expedições/Controlling/IT/Produção, durante um período de 6 meses.

### O que vos levou a optar pela Azkar?

A Hergom já tinha trabalhado com vários operadores de transporte, que distribuíam o nosso produto, sempre procurando a tarifa e o serviço mais adequado. Quando nos decidimos pela mudança no modelo logístico, tivemos de nos centrar naqueles que pudessem não só oferecer boas tarifas e prazos curtos de serviço, mas também capacidades de gestão logística e, sobretudo, que também fossem motores da mudança que desejávamos executar na nossa empresa.

Uma vez definido internamente o modelo logístico, procurámos as ofertas e realizámos reuniões com vários operadores logísticos, visitámos instalações e estudámos as diferentes possibilidades que cada um oferecia, decidindo finalmente pela Azkar.

Foram vários os motivos que levaram a esta decisão: a disponibilidade de um grande espaço na proximidade do nosso centro de produção de Santander, a cobertura da sua rede de armazéns próprios e o sistema de ligação entre eles, a sua equipa e os recursos disponibilizados e, é claro, as condições económicas.

### Que serviços vos oferece a Azkar?

Os serviços prestados pela Azkar à Hergom evoluíram de acordo com as necessidades que a Hergom foi tendo, o que demonstra um alto grau de flexibilidade da parte da Azkar.

A Azkar recolhe diariamente a nossa mercadoria na nossa fábrica, uma ou mais vezes por dia, conforme a temporada e o

nosso ritmo de trabalho, efectua o primeiro transporte até ao seu armazém central, armazena, incorpora os acessórios necessário (livros de instruções, identificações, etc., que são especiais conforme o mercado) e prepara e expede os nossos pedidos no mesmo dia em que os recebe. Além disso, permite-nos efectuar através da WEB o seguimento de todos os nossos envios, facilitando aos nossos comerciais a informação necessária sobre a situação de cada pedido ou expedição.

A Azkar controla o prazo de entrega, faz a gestão das devoluções e mensalmente emite relatórios de nível de serviço que nos permite acompanhar a sua evolução. Mantemos uma reunião de dois em dois meses para tratar das incidências ocorridas e para abordar os aspectos que temos que rectificar para melhorar a qualidade global do serviço.

### Consideram uma vantagem que um Operador Logístico como a Azkar seja capaz de oferecer a maior parte dos serviços, senão todos, que uma empresa como a Hergom necessita, tornando possível trabalhar com um único interlocutor?

Um dos principais receios que surgem no momento de tomar uma decisão de colocar grande parte da gestão logística nas mãos de um agente externo, por mais experiente que esse operador seja, é a sensação de perda do controlo, de flexibilidade ou mesmo de passar a uma situação de “prisão” a um operador, já que quando se conta com vários fornecedores de transporte, há uma sensação de maior liberdade de escolha ou decisão. De qualquer forma, se os objectivos de ambas as empresas estão alinhados no sentido da melhoria e focados no cliente, como é o caso, o facto de haver apenas um interlocutor facilita muito os procedimentos internos da Hergom. Em relação à capacidade de fornecer serviços, ainda não surgiu nenhum que a Azkar não tenha sido capaz de fornecer.

### Quais são os planos da HERGOM para o futuro?

Estamos optimistas quanto ao futuro, pois que apesar da situação económica global não ser propícia, tem-se observado internacionalmente um regresso ao uso da lenha e em geral da biomassa como fonte de energia ecológica e economicamente não dependente das variações de preço do petróleo.

Cada vez mais os nossos clientes vêm os nossos produtos, não só como um elemento que aproveita a visão e o calor do fogo, mas como uma fonte de calor fiável, alternativa às caldeiras a gás ou a gasóleo.

Os nossos produtos permitem uma poupança considerável nos gastos de

aquecimento a gás/gasóleo e garantem a disponibilidade de uma fonte de calor doméstica numa situação de corte do fornecimento público de gás e electricidade ou de avarias que deixam as caldeiras sem funcionar.

***Dentro destes planos, que importância têm os mercados europeus?***

Desde a sua origem que a Hergom é uma empresa exportadora e a Europa é crucial para o nosso desenvolvimento, sem deixar de lado outros mercados, como o americano e o asiático.

***Vêm na Azkar um Operador com soluções para a vossa expansão europeia?***

Para ser breve, a resposta é “sem dúvida alguma”.

**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.”



## O COS (Centro de Operações de Segurança).

*“A mais-valia é que não fechamos, isto é, estamos disponíveis 24 horas por dia, 365 dias por ano, e sempre prontos para dar uma resposta rápida às incidências de urgência”*

O Departamento de Segurança da Azkar inscreveu-se na Unidade Central de Segurança Privada em Junho de 2005. Este foi criado com a finalidade de homogeneizar os processos e protocolos de segurança da empresa, procurando alcançar a eficácia e a eficiência das operações de segurança. O responsável do departamento é Eugénio Díaz-Maroto e com ele trabalham três delegados territoriais de segurança autorizados pela DGP para desempenhar funções de segurança privada em todo o território nacional que, actualmente, por motivos operativos se situam em Madrid e Barcelona. O Centro de Operações de Segurança (COS) depende funcionalmente do departamento de segurança e prevenção da Azkar.

### O que é o COS? Quais são as suas funções?

Na linha do anteriormente referido, temos necessidade de coordenar as operações de segurança em todas as instalações da Azkar, com os mesmos procedimentos, adaptados à problemática da zona e estando disponíveis para atender todos os contactos e solicitações que nos sejam feitas por toda a organização (pessoal próprio e subcontratado) oferecendo-lhes uma resposta para os seus pedidos.

Com o início do COS, identificámos a situação de os Managers de Operações, ou os seus adjuntos, serem os encarregados de solucionar qualquer questão de segurança fora do horário de trabalho. O COS assume paulatinamente esta função, distribuindo esse trabalho a pessoal do centro e filtrando protocolos perante um alarme. Imagine que, depois de uma semana esgotante de trabalho, e durante o fim de semana, às três horas da madrugada, recebe uma chamada da Central Receptora de Alarmes para comunicar que o alarme de um centro disparou e que é necessário que alguém se desloque até ao mesmo para verificar a ocorrência. Desta forma, evitamos constrangimentos familiares e reduzimos os riscos pessoais, pois pode ser um incidente real e grave.

Continuando com o plano estratégico do departamento, chegamos ao ponto em que ele mesmo intervém no desenvolvimento de todos os meios técnicos e electrónicos mínimos que se devem atribuir a uma instalação para que seja segura, adequando-a em função dos riscos a que possa estar sujeita, do local onde está localizado o centro, como esta construído, etc. Tudo isto, sem esquecer que os riscos estão em constante mutação, o que ontem estava seguro, hoje tem de ser melhorado, porque surgiram novos incidentes que nos podem tornar mais vulneráveis. Neste processo de melhoria contínua, o COS intervém directamente e permite-nos desenvolver e analisar

o passado para melhorar os procedimentos e processos de segurança.

As principais funções do COS são:

- Vigilância dos centros Azkar, em horário operativo e não operativo.
- Auditoria e verificação de todos os alarmes ligados fora do horário de trabalho.
- Controlo (ligar e desligar) do alarme de forma remota. (COS)
- Gestão dos códigos de utilizadores de alarmes em todos os centros. (COS)
- Activação dos protocolos de alarme na eventualidade de um alarme disparar.
- Comunicação e coordenação com todas as CRA (Central Receptora de Alarmes).
- Coordenação com os restantes serviços de segurança da Azkar.
- Recepção e comunicação das incidências e incidentes de segurança.
- Vídeo vigilância remota.
- Visualização das imagens gravadas.
- Recepção das comunicações de acidentes.
- Recepção das comunicações sobre roubos em veículos e/ou instalações.
- Recepção dos alarmes de botão de pânico do TMS.

### Qual é o valor acrescentado para a companhia?

A mais-valia é que não fechamos, isto é, estamos disponíveis 24 horas por dia, 365 dias por ano, e sempre prontos para dar uma resposta rápida às incidências de urgência. Para isso, apostamos na atribuição ao Centro das mais avançadas tecnologias em comunicações e sistemas de segurança. Todos os sistemas de que o COS dispõe estão ligados através da rede corporativa da Azkar, o que implicitamente significa que tantos os acessos

como as suas comunicações sejam seguras e adaptadas à legislação vigente.

Também podemos fazer uma verificação e actuação rápida e eficaz perante qualquer situação de emergência e/ou alarme.

Para a Azkar é muito importante a segurança dos seus colaboradores, das instalações e da mercadoria que os nossos clientes nos confiam para transporte ou armazenamento.

### No último ano aumentaram os roubos no sector. O que destaca do ponto de vista de Segurança?

Neste aspecto, é importante destacar que os dados disponíveis sobre os incidentes no sector são um pouco desanimadores, uma vez que como qualquer outro sector produtivo, também somos afectados por um tipo de delinquência profissional que nos causa graves prejuízos. A nossa filosofia baseia-se na prevenção, ou, para que fique bem claro, em evitar os incidentes. Nessa linha, levamos a cabo planos de formação e concentração das principais delegações, emitimos boletins bimensais com informações sobre as delinquências ou assessoramos os nossos fornecedores de serviços sobre quais são as medidas de segurança mais adequadas para a realização do serviço com qualidade e eficácia. Os tempos em que vivemos são tempos difíceis de um ponto de vista económico, o que provoca que se eleve o estado de alerta no nosso sector. Actualmente, estamos a cooperar com unidades especializadas da Guarda Civil e da Polícia Nacional, em várias investigações sobre grupos organizados que operam no nosso sector e que brevemente darão os seus frutos, mas fazem falta alterações na legislação, que é muito permissiva, para que no momento



do julgamento estes delitos tenham sanções mais pesadas.

**Quais são os planos do departamento para o futuro?**

Para o ano de 2011, foi aprovado pela direcção da empresa um ambicioso plano de investimento, para adaptar a totalidade dos centros do Grupo a um sistema de segurança standard, necessário para assegurar a sua tutela pelo COS.

Continuaremos com a formação dos nossos colaboradores subcontratados, já que sem eles, seria impossível realizar este trabalho.

Actualmente, a equipa é coordenada por Andrés Alonso, um profissional que há mais de 15 anos trabalha em empresas de transporte.

**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 se-

curity of our personnel, facilities and the merchandise 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.



## MENINOS E MENINAS LIBANESES JÁ CONTAM COM O MATERIAL DOADO PELA FUNDAÇÃO AZKAR

No passado mês de Agosto, chegou ao Líbano a roupa cedida pelo Azkar Lugo FS para as tropas espanholas destacadas neste país, para que assim, quando possam dedicar algum tempo à prática desportiva, tenham uma indumentária especial, a mesma com que jogava e treinava a primeira equipa do Azkar Lugo FS. Agora em terras libanesas, são eles que as utilizam para realizar todo o tipo de actividades desportivas.

Esta doação por parte do clube foi complementada com o apoio da Fundação Azkar que distribuiu, através dos soldados espanhóis destacados no Líbano, diverso material didáctico pelas crianças do Colégio do Sagrado Coração de Marjayoun.



Soldados Espanhóis destacados no Líbano junto das crianças do Colégio do Sagrado Coração 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.*



Membros da Associação Síndrome de Down junto da equipa da 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.

## MEMBROS DA ASSOCIAÇÃO SÍNDROME DE DOWN EM LUGO PARTICIPARAM NUM TREINO DO AZKAR LUGO FS

Os membros da Associação Síndrome de Down em Lugo realizaram uma visita especial e assistiram ao treino da primeira equipa do Azkar Lugo FS, para verem em que consiste uma sessão de preparação de uma equipa profissional de elite. Esta é uma das actividades que estavam previstas para esta Associação e a Fundação Azkar, ao abrigo do acordo de colaboração que ambas as entidades assinaram há já algum tempo.

Os 22 membros desta associação divertiram-se com o desporto e a ver os atletas de perto. No momento em que a sessão preparatória da equipa começava, os membros da associação, acompanhados pelos seus educadores, ouviram as explicações do treinador da equipa principal, Bruno García, que lhes explicou tudo o que ao longo de uma hora e meia poderiam ver e viver.

Ao terminar o treino, os elementos da Associação juntaram-se aos jogadores e técnicos sobre o campo de jogo, falaram com eles e tiraram fotografias, e alguns deles chegaram mesmo a marcar alguns pênaltis ao guarda-redes Óscar. O mais importante era ver a cara de felicidade e de alegria com a que os elementos desta associação abandonaram o Palácio Municipal dos Desportos de Lugo, depois de receberem como presente um pin do clube para que, uma vez regressados a casa, se pudessem lembrar deste dia tão especial.