

Certificación de agencias aduanales de Ciudad Juárez en operador económico autorizado, “retos al no cumplir con los estándares de seguridad”

NAVA-RODRÍGUEZ, Cinthia Margarita*†, SALAZAR-PAVÓN, Eliazar, SALAZAR-PAVÓN, Abad y PEREDA-ALVA, José

Universidad Tecnológica Paso Del Norte, Calle Pez Lucio No.10526 y Pez Aguja Col. Puerto de Anapra, Ciudad Juárez, Chihuahua, México, C.P. 32107

Recibido Febrero 15, 2016; Aceptado Mayo 29, 2016

Resumen

Debido a los cambios en el comercio internacional, y la importancia que le da la Organización Mundial de Aduanas a la seguridad en las aduanas, por los ataques terroristas a nivel mundial en los países como Francia, Bélgica por mencionar algunos. Esto representa un gran riesgo para el comercio mundial en el presente y más aún en el futuro es por ello que la OMA. Hace las recomendaciones de que las aduanas a través de la figura de Operador Económico Autorizado, es decir de una certificación por parte de la autoridad a las empresas que se dedican a la importación y exportación de mercancías esto crearía una cadena logística más segura. Esta nueva denominación es la figura que abordaremos puesto que anteriormente se le denominaba Nuevo esquema de empresas certificadas por parte de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, pero debido a ciertas confusiones se le cambia la denominación y se tiene que cumplir ciertas condiciones para obtener esta certificación es por ello que es un tema para el comercio exterior de suma importancia que se tiene que abordar.

Operador Económico, Comercio Internacional

Abstract

Customs Organization to security in customs, by the terrorist attacks worldwide in countries such as France, Belgium to name a few. This represents a serious risk for world trade in this and even more in the future is why the WCO. It makes recommendations that customs through the figure of Authorized Economic Operator, ie a certification authority by companies engaged in the import and export of goods this would create a more secure supply chain. This new name is the figure that board since it was formerly called the New scheme certified by the Secretariat of Finance and Public Credit companies, but due to some confusion is changed the name and must meet conciertas conditions for this certification is why it is an issue for foreign trade of utmost importance that must be addressed.

Economic Operator, International Trade

Citación: NAVA-RODRÍGUEZ, Cinthia Margarita, SALAZAR-PAVÓN, Eliazar, SALAZAR-PAVÓN, Abad y PEREDA-ALVA, José. Certificación de agencias aduanales de Ciudad Juárez en operador económico autorizado, “retos al no cumplir con los estándares de seguridad”. Revista de Desarrollo Económico. 2016, 3-7: 1-12.

*Correspondencia al Autor (correo electrónico: despachosalazarysociados@hotmail.com)

†Investigador contribuyendo como primer autor.

Definición del problema

Prevenir y a asegurar la cadena de suministros dentro de una operación aduanera, para ello en nuestro país se lleva a cabo certificación de socio comercial, Perfil Agente Aduanal para agencias aduanales de ciudad Juárez, en materia de comercio exterior que requiere el cumplimiento mínimo de 11 estándares de seguridad, en específico se analizará el estándar 3 (Controles de Acceso Físico).

Para las agencias aduanales ha surgido una problemática, las agencias aduanales no cumplen con los requerimientos que establece el estándar de 3 controles de acceso físico, ya sea por falta de recursos, de espacio, de personal, entre otros. Situaciones que se analizarán en este proyecto.

Objetivos y metas

El objetivo principal es que las agencias aduanales de ciudad Juárez se den cuenta que el cumplir con el estándar 3 controles de acceso físico les proporcionará más seguridad dentro de las instalaciones y tendrán muy bien resguardados todos los documentos importantes de sus clientes y con ello obtener una certificación por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en el 2016.

Las metas de este proyecto son:

- A) Conocer el procedimiento de la certificación de Socio Comercial Perfil Agente Aduanal para ello abordaremos los temas más adelante en este proyecto.
- B) Analizar los requisitos establecidos en el estándar 3 haciendo una exhaustiva revisión del manual OLA.
- C) Analizar las causas de porque las agencias aduanales no cumplen con los requisitos del estándar 3 para ello se realizarán auditorías a las agencias aduanales.

D) Proporcionar a las agencias aduanales información de los temas importantes de la certificación en este proyecto se abordarán los temas ampliamente.

E) Realizar capacitaciones abordando los importantes de la certificación basándose en el manual OLA.

Justificación

Este proyecto tiene como finalidad el dar a conocer la certificación OLA (Operador Logístico Acreditado) haciendo énfasis en una de sus doce vertientes: Seguridad en la cadena de suministros.

Esta certificación representa una herramienta muy importante para las agencias aduanales la cual les permite establecer políticas de seguridad disminuyendo así el riesgo y futuras amenazas dentro de su cadena de suministros.

Este proyecto va dirigido a las agencias aduanales para que conozcan la certificación de Socio Comercial Perfil Agente Aduanal acreditado esto para tomar conciencia de la importancia de contar con medidas de seguridad para la empresa.

Marco teórico

En la revisión de la literatura se observa que el tema sobre el comercio internacional y los controles de acceso físico es tocado por diferentes autores en varios países del mundo.

Los grandes autores como (Mercado, 2000) y (Roman, 2001) en su obra Comercio Exterior: teoría y práctica definen claramente el comercio internacional como un intercambio de bienes y servicios.

Otro autor que define también el comercio exterior es (Pérez 2010), (Martínez 2016) aborda ampliamente el tema de del comercio internacional y agrupa a CAAAREM dentro del comercio internacional.

Otro de los temas importantes son la seguridad y la calidad los cuales son abordados por el autor (Lopez, 2010), (García, 2006) en su obra sistemas de gestión de la calidad, ambiente y prevención de los riesgos laborales, (Díaz, 2007) y el autor (Cortes, 2007) en si obra Técnicas de prevención de riesgos laborales.

Metodología

(Pilar Bautista) Menciona que el método explicativo es aquel que determina las causas de los fenómenos; generan un sentido de entendimiento que es sumamente estructurado. Sin embargo, el método descriptivo trata de describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, esto es decir detalla como son y cómo se manifiestan.

En ellos se busca especificar propiedades características. Es por esto que se dice que esta investigación cuenta con los dos métodos, descriptivo ya que se trata de especificar aquellas situaciones que provocan que las empresas no logren sus objetivos o sean competentes y capaces de crecer.

Se utiliza este método ya que también ayuda a observar claramente los problemas y así poder analizarlos más a fondo para luego llegar a resolverlo.

En esta investigación también se emplea el método explicativo, ya que daremos los pasos necesarios para que una pequeña o mediana empresa pueda lograr sus objetivos.

Introducción

Uno de los mayores objetivos de la organización mundial de aduanas es la seguridad en las operaciones aduanera, prevenir y a asegurar la cadena de suministros dentro de una operación aduanera, para ello en nuestro país se lleva acabo certificación en de socio comercial para agencias aduanales en materia de comercio exterior.

Existe un cumplimiento mínimo para para poder certificarse el cual que requiere el cual consta de 11 estándares de seguridad y 35 sub-estándares, en específico en este proyecto analizara el estándar 3 (Controles de Acceso Físico) en el cual para las agencias aduanales ha surgido una problemática ya que a las agencias aduanales se les complica mucho y no cumplen con los requerimientos que establece el estándar de 3 controles de acceso físico, ya sea por falta de recursos, de espacio, de personal, entre otros. Situaciones que se analizaran en este proyecto.

El objetivo principal es que las agencias aduanales se den cuenta que el cumplir con el estándar 3 controles de acceso físico les proporcionará más seguridad dentro de las instalaciones y tendrán muy bien resguardados todos los documentos importantes de sus clientes.

Teniendo como meta principal el Conocimiento del procedimiento de la certificación de Socio Comercial Perfil Agente Aduanal.

Operador Logístico Acreditado (OLA)

Es un programa de autorregulación que permite a los actores de comercio exterior contar con las herramientas necesarias para lograr la certificación OEA, a través de la acreditación que valida la implementación de un sistema de gestión de riesgos en su organización.

OLA esta creado en concordancia con los lineamientos del Marco SAFE (frameworks of standars) de la Organización Mundial de Aduanas y los criterios del Nuevo Esquema de Empresas Certificadas.

OLA será el referente con base a manuales que reflejen el perfil de Seguridad para Agentes Aduanales. OLA diagnostica el nivel de cumplimiento que tiene la Agencia Aduanal en relación a los requerimientos de la autoridad.

OLA otorga las herramientas que generan Seguridad Jurídica en el despacho aduanero.

Etapas OLA

Etapa 1.

Carta adhesión: Esta sirve para formalizar su participación en el esquema OLA mediante el registro en la página web, donde se le proporcionará una cuenta y contraseña que le permitirá obtener información de su avance.

Etapa 2.

Diagnóstico: Es la revisión del nivel de cumplimiento de la organización de conformidad con lo dispuesto en el programa para asegurar y facilitar el comercio internacional de la Organización Mundial de Aduanas (Marco SAFE).

Etapa 3.

Compromiso y mejores prácticas: Es el documento a través del cual la organización acepta los términos y condiciones que se requieren para la acreditación del programa.

Etapa 4.

Manual ola: Es un documento que contiene los requisitos para obtener la acreditación, asimismo es la referencia para el desarrollo de procesos y procedimientos en materia de seguridad en la cadena de suministros.

Etapa 5.

Desarrollo e implementación:

Se asignará el asesor que validará los avances y resultados de la implementación de los procesos y procedimientos necesarios que otorguen la certeza del cumplimiento a los requisitos establecidos.

Etapa 6.

Acreditación OLA: El auditor verificará física y documentalmente la implementación de un sistema de gestión de seguridad en la cadena de suministros para obtener la acreditación OLA.

Etapa 7.

Revisión del perfil OEA: Es la revisión de los documentos que la organización deberá entregar a la autoridad para iniciar su inscripción como Socio Comercial Certificado OEA. Así mismo se brindará el seguimiento y asesoría necesaria durante el proceso de inscripción.

Operador Económico Autorizado (OEA)

El Gobierno Federal de México se ha sumado a los programas internacionales existentes, efectuando con ello cambios a los esquemas establecidos como lo es el de Empresas Certificadas, ahora denominado Operador Económico Autorizado (OEA).

Dentro del OEA en México podemos señalar que al presente día se tienen grandes avances considerando como primera instancia que este esquema se crea como parte de un programa ya existente, y del cual las organizaciones que ya participaban se suman adecuando sus esquemas e infraestructura a los elementos de seguridad necesarios para el cumplimiento del Marco SAFE iniciando para tal efecto a partir de octubre de 2002. Así mismo y en cumplimiento al Marco SAFE, para obtener la certificación OEA se deben de aplicar los siguientes 11 elementos esenciales según sea el caso:

Nota: Estándares mínimos que se deben de cumplir para contar con la certificación OEA (caaarem, 2016)

Siendo estos 11 elementos los cuales darán la opinión positiva para ser parte del esquema, aunque para tal efecto se considera un reto y sobre todo a la posición de las PYMES, como principio fundamental de que existen ventajas como base de las consideraciones con respecto al potencial de éxito del programa OEA, pero será necesario y de acuerdo a cada uno de los integrantes de esta cadena logística aclarar los mismos ya que podría ser un blanco fácil para mitigar la esencia del programa.

11 Estándares mínimos certificación socio comercial certificado perfil agente aduanal

Para poder obtener una certificación el agente aduanal debe de cumplir con 11 estándares y 35 sub-estándares los cuales serán explicados a continuación:

Certificación OEA	
1.	Planeación de la cadena de suministro.
2.	Seguridad de los socios comerciales.
3.	Controles de acceso físico.
4.	Gestión aduanera.
5.	Seguridad de los procesos.
6.	Seguridad de las instalaciones.
7.	Seguridad de los vehículos de carga, contenedores, remolques y/o semiremolques.
8.	Seguridad del personal.
9.	Seguridad de la información y documentación.
10.	Capacitación y concientización.
11.	Investigación y manejo de incidentes.

Tabla 1

Estándar 1 Planeación de la seguridad en la cadena de suministros

“La cadena de suministros está compuesta por todos los actores que intervienen en la producción y consumo de cualquier producto.”
(Soto, 2014)

El Agente Aduanal debe elaborar políticas y procedimientos documentados para llevar a cabo un análisis que le permita la identificación de riesgos y debilidades en su cadena de suministros con el objeto de que la dirección de la agencia aduanal, pueda implementar estrategias que ayuden a mitigar el riesgo en sus operaciones.

Asimismo, se deberá llevar a cabo de forma sistemática una gestión del riesgo mediante la identificación y el análisis que permita una evaluación y tratamiento del mismo. Este estándar requiere de Auditorías internas en la cadena de suministros la cual “es la actividad de evaluación de carácter independiente, con la finalidad de revisar la información que debe ser analizada por la dirección de la empresa.” (Montesinos, 1992)

Estándar 2 Seguridad física

La agencia aduanal debe contar con mecanismos establecidos para impedir, detectar o disuadir la entrada de personal no autorizado a sus oficinas, en su caso, patios para los medios de transporte de mercancías ubicados en la misma agencia aduanal, así como el área donde se resguarda la información sensible. Conforme al análisis de riesgos las áreas sensibles de la agencia aduanal deberán tener barreras físicas, elementos de control y disuasión contra el acceso no autoriza.

Estándar 3 Controles de acceso físico

El Agente Aduanal deberá asegurar que toda persona que entre a las instalaciones deberá identificarse y registrar su entrada y salida de las mismas. Los controles de acceso deben incluir la identificación de todos los empleados, visitantes y proveedores en todos los puntos de entrada. Se deben mantener registros y evaluar permanentemente los mecanismos o procedimientos documentados de ingreso a las instalaciones, siendo la base para comenzar a integrar la seguridad como una de las funciones primordiales dentro de cualquier agencia aduanal.

Estándar 4 Socios comerciales

El Agente Aduanal debe contar con procedimientos escritos y verificables para la selección y contratación de socios comerciales (sociedades con otros agentes aduanales, empresas manufactureras, almacenes, empresas transportistas, vendedores, clientes, proveedores de servicios, empresas que brinden el servicio de digitalización de documentos, etc.) y de acuerdo a su análisis de riesgo, exigir que cumplan con las medidas de seguridad para fortalecer la cadena de suministros internacional.

Estándar 5 Seguridad de procesos

Deben establecerse medidas de control para garantizar la integridad y seguridad de los procesos relacionados con el flujo de la información proporcionada por el importador/exportador, embarcador, recinto fiscalizado, etc., que se utiliza para el movimiento de las mercancías y sus operaciones de comercio exterior, cuidando en todo momento que esta información sea legible y se encuentre protegida contra el intercambio, pérdida o introducción de datos erróneos.

Asimismo, deben existir procedimientos establecidos para impedir y detectar materiales no declarados, e impedir que el personal no autorizado tenga acceso a la mercancía y a los medios de transporte y contenedores.

Estos procedimientos deben documentarse y asegurarse de mantener la integridad de su embarque desde el punto de origen hasta su destino final.

Estándar 6 Gestión aduanera

La Agencia Aduanal debe contar con procedimientos documentados, en el que se establezcan políticas internas y de operación, así como de los controles necesarios para el debido cumplimiento de las obligaciones aduaneras, con el objeto de garantizar el cumplimiento de la encomienda otorgada.

Asimismo, deberá contar con personal especializado y procedimientos documentados, que establezcan la verificación de la información y documentación generada en su nombre.

Estándar 7 Seguridad de los vehículos de carga, contenedores, remolques y/o semirremolques

Dependiendo el caso se debe mantener la seguridad en los medios de transporte, tractores (vehículos de carga, camionetas, entre otros), contenedores, remolques y semirremolques para protegerlos de la introducción de personas y/o materiales no autorizados. Por lo anterior, es necesario tener procedimientos documentados para revisar, sellar y mantener la integridad de los mismos.

La Agencia Aduanal debe contar en su caso, con un procedimiento documentado, donde se identifiquen los medios de transporte, los contenedores y/o semirremolques y sellos utilizados en la cadena logística internacional y se indique de qué forma se mantiene la integridad de los mismos.

Estándar 8 Seguridad del personal

Se debe contar con procedimientos documentados para el registro y evaluación de personas que desean obtener un empleo dentro de la agencia aduanal y establecer métodos para realizar verificaciones periódicas de los empleados actuales.

También, deben existir programas de capacitación continuos para el personal administrativo y operativo que difundan las políticas de seguridad de la agencia aduanal, así como las consecuencias y acciones a tomar en caso de cualquier falta.

La agencia aduanal debe tener procedimientos documentados para verificar la información asentada en el currículum y solicitud de los candidatos con posibilidad de empleo, de conformidad con la legislación local, ya sea por cuenta propia o por medio de una empresa externa.

Estándar 9 Seguridad de la información y documentación

Deben existir medidas de prevención para mantener la confidencialidad e integridad de la información y documentación relativa a las operaciones de comercio exterior, incluyendo aquellas utilizadas para el intercambio de información con otros integrantes de la cadena de suministros. Asimismo, deben existir políticas que incluyan las medidas contra el mal uso de la información.

Estándar 10 Capacitación en seguridad y concientización

Debe existir un programa de concientización sobre amenazas diseñado y actualizado por el personal de la agencia aduanal para reconocer y crear conciencia sobre las amenazas en sus procesos logísticos, contrabando, contaminación de embarques, fuga de información, etc.

Los empleados administrativos y operativos tienen que conocer los procedimientos establecidos de la compañía para considerar una situación y cómo denunciarla. Se debe brindar capacitación adicional a los empleados que por sus funciones se encuentran en contacto directo con las mercancías y/o los medios de transporte, así como a los empleados que se encuentren en áreas críticas y/o sensibles determinadas bajo su análisis de riesgo.

Estándar 11 Manejo e investigación de incidentes

Deben existir procedimientos documentados para reportar e investigar incidentes en la cadena de suministros y las acciones a tomar para evitar su recurrencia. En caso de detección de anomalías y/o actividades sospechosas, estas deben notificarse al personal de seguridad y/o demás autoridades competentes.

Deben existir procedimientos escritos para el análisis e investigación de incidentes para determinar su causa, así como acciones correctivas para evitar que vuelvan a ocurrir. La información derivada de esta investigación deberá documentarse y estar disponible en todo momento para las autoridades que así lo requieran. Esta información y documentación generada para llevar a cabo la operación de comercio exterior deberá incluirse en un expediente con la finalidad de identificar cada uno de los procesos por los que atravesó dicha operación hasta el punto en que se detectó la incidencia y que permita reconocer la vulnerabilidad de la cadena. Todos los elementos mencionados anteriormente son los estándares mínimos para poder obtener una certificación, pero el tema fuerte es el de Controles de Acceso físico el cual es uno de los principales ya que de aquí dependerá que tanta seguridad se quiera obtener en la agencia aduanal.

Análisis el riesgo

El análisis de riesgo es una examinación de las posibles amenazas de peligro que existen dentro de la empresa. Para toda empresa es fundamental contar con altas medidas de seguridad, ya que esta depende de quién ingresa a las instalaciones y con qué fin.

Un claro ejemplo por falta de seguridad fue registrado el 20 de mayo del presente año, cuando un empleado de limpieza que es una persona la cual "no debe ingresar" a las áreas restringidas, roba unos planos de un nuevo proyecto a realizar a futuras fechas que constaba de un motor, los cuales ofreció por una famosa red social (Facebook). Afortunadamente a persona fue identificada y arrestada a tiempo, evitando que la empresa tuviera perdidas millonarias. (Orquiza, 2016)

Es por eso que las empresas deben contar con un análisis de riesgo y con controles de acceso físico para evitar incidentes similares que puedan ocasionar daños y pérdidas graves en la empresa. Dentro de las agencias aduanales deben de contar con medidas de seguridad para identificar, analizar y mitigar los riesgos a lo largo de su cadena de suministro, así como de sus instalaciones. Para ello se realizaron auditorías internas en diferentes agencias aduanales, las cuales sirvieron para motivar y orientar a todo el personal a que identifiquen los posibles riesgos en cada una de las áreas correspondientes.

Causas por las cuales las agencias aduanales de ciudad juarez no cumplen con el estandar 3, controles de acceso fisico.

Uno de los principales estándares es el estándar numero 3 Controles de Acceso Físico, este estándares se debe de cumplir con el 100% así como en los otros estándares y con esto obtener la certificación socio comercial certificado perfil agente aduanal, pero como lo planteamos en el problema e mas detectado varias causas por las cuales las agencias aduanales no pueden obtener con la certificación por no cumplir con los estándares establecidos en este proyecto nos toca analizar las causas por las cuales las agencias aduanales les es difícil cumplir con el estándar.

No contar con personal de seguridad.

En la mayoría de las agencias aduanales no cuentan con un guardia de seguridad, lo cual es de suma importancia contar con él ya que esta persona se encuentra en el primer acceso a las instalaciones. la principal causa de no contar con este personal es que los agentes aduanales no quieren ocupar un empleado ya que esto les implica un gasto extra, para esto le atribuyen toda la responsabilidad a la persona que se encuentra en recepción.

No contar con personal capacitado.

El no contar con un personal capacitado seguridad y calidad con lleva a que las agencias aduanales estén expuestas a que entren personas mal intencionadas, las cuales pueden causar un gran problema dentro de las instalaciones como: Robo de información, entrada de personas mal intencionadas queriendo robar equipos que están dentro de las instalaciones. según lo analizado en las auditorías internas que se realizaron en las agencias aduanales la causa de no contar con un personal capacitado es la falta de interés y compromiso por medio de la persona que se encarga de las contrataciones, otra de las causas es que los agentes aduanales no quieren invertir tiempo y dinero en las capacitaciones.

No contar con suficientes cámaras de seguridad.

La mayoría de las agencias cuentan con tan solo 2 o 4 cámaras de seguridad ya que les sale más económico, el contar con pocas cámaras implica un riesgo muy grande, ya que existen áreas restringidas donde se guardan expedientes importantes, pedimentos e información confidencial, al no contar con cámaras en esas áreas se corre el peligro que los documentos importantes sean robados, alterados o utilizados de manera inadecuado. la causa de esto es que el agente aduanal les cuesta trabajo hacer un desembolso ya que al agregar cámaras de seguridad implica cambiar todo el sistema de CCTV (circuito cerrado de televisión). “Las cámaras de seguridad, También llamadas cámaras de video vigilancia, son aparatos cargados de captar todo lo que ocurre dentro y fuera de una casa o negocio, por lo que son un elemento vital en cualquier instalación.” (Noruega, 2013)

El empleado no tiene conocimiento de las políticas de la empresa.

Al realizarse auditorias en las agencias se percató que los empleados no tenían ni idea de cuáles son las políticas de la empresa lo cual implica un riesgo total para la empresa ya que esto puede causar que el empleado realice una acción inadecuada y eso cada proceso de la afecta cada proceso de la empresa. La causa de esto es que a los empleados no tienen el conocimiento de que las empresas deben de contar con políticas de seguridad y calidad las cuales se deben seguir dentro de la empresa, otra de las causas es que los empleados a pesar de que las políticas de calidad se las muestran en algunas paredes de las instalaciones ellos no cuentan con el interés de leer esa política. Otra causa por la cual no tienen el conocimiento de las políticas es porque los empleados toman a la ligera la capacitación donde se les explico y se les dio a conocer las políticas, en estas inducciones no cuentan con un seguimiento para el conocimiento de las políticas.

“Las políticas de seguridad definen lo que está permitido y lo que está prohibido, permiten definir los procedimientos y herramientas necesarias, expresan el consenso de los dueños y permiten adoptar una buena actitud dentro de la organización.” (Gonzalez, 2003)

“No conocer las políticas de seguridad constituye una gran inseguridad y esto es uno de los mayores problemas en México.” (Benítez, 2009)

No cuentan con un registro de estradas y salidas de personas.

En las agencias aduanales se cuenta con una recepcionista la cual no lleva un registro de entras y salidas esto es un riesgo muy grande ya que pueden entrar personas indebidas a las instalaciones.

La causa de esto es que el empleado que se encuentra en recepción no cuenta con la capacitación adecuada para realizar bien su trabajo o bien no cuenta con el interés y la responsabilidad que se debe de tener para realizar el trabajo en recepción. Estos son algunas de las causas que encontraron en algunas agencias aduanales de Ciudad Juárez, es importante contar con la certificación de seguridad y sobre todo es importante que todos los empleados se comprometan a cumplir con el estándar ya que es un beneficio para todos dentro de la empresa, pero aun así algunos Agentes Aduanales no la realizan porque tienen miedo a efectuar gastos grandes, pero no se dan cuenta que en realidad es una inversión ya que la mayoría de los clientes se inclinan por las empresas certificadas

Población y muestra

Está presente investigación, se llevó a cabo utilizando los estándares de Certificación de Socio Comercial Perfil Agente Aduanal, ya que este es utilizado en empresas grandes y dispersas, no es posible disponer de un listado y en lugar de individuos se seleccionan Agencias Aduanales. Se seleccionan en primer lugar a las agencias aduanales ya certificadas.

A partir de estas Agencias se selecciona otras que aún no cuentan con la certificación y así sucesivamente hasta llegar hasta las unidades de análisis. Para dicha investigación utilizamos una población integrada por 10 agencias, ubicadas en diferentes puntos de esta ciudad por tener más actividad comercial para esta población y muestra se tomaron en cuenta los siguientes indicadores:

1. Ubicación.
2. Condición de las Instalaciones.
3. Seguridad de la empresa.
4. Áreas sensibles de la empresa.

Analizando los resultados de dicha encuesta pudimos observar que efectivamente la pregunta más difícil para ellos fue “¿Que sabes acerca de la seguridad que debes tener dentro y fuera de una empresa?”, ya que no la contestaron o simplemente contestaron de una manera errónea o de una forma de falta de interés. De esto podemos ver los siguientes números.

Sin conocimiento de las políticas de la empresa	8
Sin guardia de seguridad	10
Sin control registro de entradas y salidas	8
Si control de las áreas restringidas	8

Tabla 2

Estos son algunos de los números que nos arrojan las encuestas que como es un pequeño número no es tan difícil confundirnos como lo podemos notar casi todas tienen algún problema con la seguridad de la empresa y con algunos de los requerimientos que son necesarios para su funcionamiento.

Resultado y recomendaciones

Las recomendaciones para las agencias aduanales son las siguientes:

Capacitación de personal:

Realizar capacitaciones referentes a calidad, políticas de seguridad, planes de contingencias entre otros, por lo menos 1 vez al año al personal contratado. En dicha capacitación se les debe instruir cual es el procedimiento que debe de llevar a cabo en cualquier situación de riesgo o amenaza que se presente y que pueda afectarlas operaciones de la empresa.

Es recomendable acudir a la asociación de agentes aduanas ellos les pueden auxiliar para la realización de las capacitaciones.

Tener cámaras de seguridad:

Se recomienda Contar con al menos 8 cámaras de seguridad para llevar un mejor control, estas cámaras deben ser instaladas en las áreas más sensibles como lo son: Recepción, sistemas, archivo, puertas principales, Dirección general y en el estacionamiento ya que es indispensable contar con ellas para cumplir con el estándar 3.

Al no contar con el ingreso suficiente se recomienda acudir a un banco o a una financiera a solicitar un préstamo ya que al obtener la certificación la empresa obtendrá más clientes y más trabajo, así que se recabaran fondos para poder pagar el préstamo que se solicite.

Cursos del tema de calidad:

Realizar cursos intensivos para dar a conocer las políticas de seguridad, así como entregar a cada empleado se le entregara un manual con cada una de las políticas de la empresa.

Para llevar un control de manuales se pueden realizar un formato en el cual los empleados firmen de recibido cuando se les entregue el manual con las políticas de seguridad, esto puede realizarse por medio de un comité de seguridad el cual puede ser integrado con un empleado de cada área de operación es importante que el comité se reúna cada mes para revisar y ver si habría que realizarle alguna modificación o agregar alguna nueva política al manual.

Estudio de análisis de riesgo:

Realizar un análisis de riesgo por cada una de las áreas de operación, basándose en la norma ISO 31000 al menos una 1 vez al año para lo cual es recomendable elaborar formatos para facilitar a cada área el llevar un registro de los riesgos identifican dentro de su área, después de realizar el análisis de riesgo reunirse con el comité de seguridad para comentar y revisar cada análisis que se hizo, ya en la reunión se decidirá qué acción realizar con cada uno de los riesgos.

Contar con procedimiento: Utilizar una metodología para el llenado de los formatos que se mencionaron en el punto 4, en la cual se indicaran una serie de fórmulas con las que se les dará un valor a cada riesgo para así saber cuánto dinero aproximadamente se deberá gastar para corregir el riesgo, o de igual manera dará a conocer si es mejor darle prioridad a otros riesgos los cuales sean más importantes.

Conclusiones

En conclusión el resultado que se obtuvo en cada agencia al llevar acabo las recomendaciones mencionadas en este proyecto, es que se logró que 5 de las agencia aduanales lograra certificarse cumpliendo con este estándar puesto que antes de llevar acabo la certificación las agencias aduanales involucradas no tenían idea de, en qué consistía la certificación y de que se tenía que cumplir, es decir, como cumplir con los controles de seguridad, que es una política, que significa la seguridad de su documentación así como de su personal por resultar un cambio en comercio exterior así como el futuro de las aduanes y la seguridad mundial es necesario que las empresas que se dedican a este ramo sean altamente confiables y como se logra esto pues con una validación de la autoridad competente.

Debido al análisis y al apoyo, así como a la asesoría que de les dio a estas empresas se logró su certificación exitosamente y en un periodo tan corto como lo es 3 mes.

Referencias

Cortes, J. M. (2007). *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid : Tebar S.L .

Diaz, F. M. (2007). *Formación Superior en la Prevención de Riesgos : parte obligatoria y común*. Lex Nova S.A .

García, R. F. (2006). *Sistemas de Gestión de la Calidad, Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales*. CLUB UNIVERSITARIO .

Gonzalez, P. (2003). *Políticas de Seguridad*. FLACSO Sede Académica Guatemala.

Lopez, P. A. (2010). *seguridad informática*. Editex S.A .

Mercado, S. (2000). *comercio internacional: mercadotecnia internacional, importación-exportación*. Lumusa S.A de c.v.

Noruega, A. B. (2013). *Para vivir seguros*. Powin random house Grupo editorial Mexico .

Roman, A. J. (2001). *comercio exterior : teoría y práctica*. Universidad de Murcia .