



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ

**ESTRATEGIAS PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS
DEL BUSINESS ALLIANCE FOR
SECURE COMMERCE (BASC) EN
UN OPERADOR LOGÍSTICO.**

Autor: Carelys Polo

Urb. Yuma II, calle N°3, Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (Master) - Fax: (0241) 871239



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
CARRERA INGENIERÍA INDUSTRIAL
ESCUELA INDUSTRIAL**

**ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS
DEL BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE (BASC) EN
UN OPERADOR LOGÍSTICO.**

Proyecto de Trabajo de Grado para optar al Título de Ingeniero Industrial

Autor: Carelys Polo
C.I.: 18.763.434
Tutor: Socorro, Dora

San Diego, Octubre 2017



Universidad José Antonio Páez
Facultad de Ingeniería

#1-I-022-2017-2

Valencia, 07 de Julio de 2017.

Ciudadana:
Carelys Polo
C.I. 18.763.434
Presente.-

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado y Pasantías de la Facultad de Ingeniería en su reunión N° 2-2017 de fecha 07/07/2017 aprobó el proyecto de trabajo de grado titulado "ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE (BASC) EN UN OPERADOR LOGÍSTICO." Presentado por usted como requisito para optar al título de Ingeniero Industrial.

Se ratifica la designación de la Ing. Dora Socorro, C.I. 8.605.747 y la Ing. Alicia Pizzella, C.I. 4.598.880 como Tutores Académicos que lo asesorarán en el desarrollo de este proyecto.

Atentamente,

Ing. José Gregorio Díaz
Decano de la Facultad de Ingeniería



c. c. Coordinación de Pasantías y Trabajo de Grado (2).

JGD/ fr



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Ingeniero Dora Socorro portadora de la cédula de identidad N°8.605.747 en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el ciudadana Carelys Polo, portadora de la cédula de identidad N° 18.763.434, titulado **ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE (BASC) EN UN OPERADOR LOGÍSTICO** Presentado como requisito parcial para optar al título de Ingeniero, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 17 días del mes de Octubre del 2017.

Ing. Dora Socorro

C.I.: 8.605.747

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradezco a DIOS todopoderoso, por darme las condiciones necesarias para luchar por mis sueños, dándome siempre su sabiduría y fortaleza en todo momento. A mis padres por hacer de mi la mujer que soy y todo lo que me han dado de ellos, y a mi familia por su apoyo incondicional en todo momento.

Les doy las gracias a mis vecinas y amigas, mi novio Rubén Guevara, a todos mis amigos Emmanuel Gallardo, Cesar Caleffi y compañeros que siempre tuvieron la disposición para ayudarme y apoyarme con el cumplimiento de este proyecto. A Nilsa Sanabria, porque con ella aprendí muchísimas cosas que me ayudaran en mi vida profesional, además de recibir un apoyo incondicional para alcanzar culminar mi proyecto.

A Flavio Rodrigues quien siempre ha sido un apoyo incondicional para mí en todo momento.

A mi tutora académica, la profesora Dora Socorro, por su tiempo, dedicación, y por su apoyo para el desarrollo y realización de este trabajo.

A todos mil gracias.

DEDICATORIA

En primer lugar, a mi padre, que aunque ya no estás conmigo sé que desde el cielo te sientes muy orgulloso de mi, fuiste y siempre será mi mayor inspiración para ser mejor en todo lo que me proponga.

A mi madre, que siempre ha luchado por darme lo mejor y enseñarme buenos valores de la vida, entregándose por completo para ayudarme en todo momento. A mi hermana mayor y a mis hermanos más pequeños porque mis triunfos siempre serán los de ellos, para demostrarles que si se puede a pesar de las dificultades y golpes que nos da la vida.

A todas aquellas personas, amigas y compañeros que pusieron un granito de arena en la construcción de este logro.

A todos ellos les dedico este triunfo, ya que sin ellos habría sido imposible este logro.

Carelys Polo

INDICE GENERAL

Contenido	pp.
RESUMEN	viii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO

I EL PROBLEMA

1.1.- Planteamiento del Problema	3
1.2.- Formulación del Problema.....	5
1.3.- Objetivos de la Investigación	5
1.3.1.- Objetivo General	5
1.3.2.- Objetivos Específicos.....	5
1.4.- Justificación	6
1.5.- Alcance	7

II MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes de la Investigación	8
2.2.- Bases Teóricas	11
2.2.1. Normas BASC	11
2.2.2. Sistema de Gestion en Control y Seguridad.....	12
2.2.3. Estandares BASC	13
2.2.4. Certificación	13
2.2.5. Auditoría.....	13
2.2.6. Gestion Logística.....	14
2.2.7. Cadenas de Suministros y Logística	14
2.2.8. Las Importaciones	15
2.2.9. Las Exportaciones	15
2.2.10. Control de Registro	15
2.2.11. Comercio Internacional	17
2.2.12. Operaciones Logísticas.....	17
2.2.13. Mejoras Continuas.....	18
2.2.14. Diagrama de Ishikawa	19
2.2.15. Diagrama de Pareto	19
2.2.16. Matriz FODA	20
2.2.17. Ciclo de Deming.....	21

2.3.- Definición de Términos	21
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo de Investigación.....	32
3.2. Diseño de la Investigación	33
3.3. Nivel de la Investigación	33
3.4. Poblacion y Muestra	33
3.4.1. Poblacion	33
3.4.2. Muestra.....	33
3.5. Tecnicas e Instrumentación de Recopilación de Datos.....	34
2.2.15. Diagrama de Pareto	34
2.2.16. Matriz FODA	35
3.6. Fases Metodologicas.....	35
IV RECURSOS	
4.1 Diagnosticar la situación actual en función a los requisitos del SGCS BASC en la empresa Transporte Sánchez Polo C.A. a través de la técnica de auditoría.....	38
4.1.1 Auditoria	40
4.1.2 Conclusiones de la Auditoria.....	50
4.2 Analizar las causas sobre las no conformidades, a fin de evaluar las posibles soluciones.....	51
4.2.1 Diagrama de Radar	51
4.2.2 Resultados de la aplicación del Diagrama Causa-Efecto	85
4.2.3 Matriz DOFA.....	86
4.3 Proponer un plan de estrategias sobre las no conformidades, a fin de cerrar las brechas existentes entre los requisitos y la capacidad de la empresa para cumplirlos.....	88
4.4 Evaluar la relación beneficio-costos, de las mejoras propuestas sobre la implementación de un SGCS BASC	93
4.4.1 Inscripción al programa BASC	93
4.4.2 Formación de Recurso Humano	93
4.4.3 Difusión y Diseño del Sistema	93
4.4.4 Asesoría y documentación	94
CONCLUSIÓN.....	94
RECOMENDACIONES.....	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	101
ANEXOS	103

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA		Pp
1	Diagrama Causa-Efecto.....	36
2	Diagrama Causa-Efecto.....	86
3	Matriz DOFA.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA		Pp
1	Inscripción al programa BASC.....	93
2	Formación de Recurso Humano	94
3	Difusión y Diseño del Sistema	94
4	Costo por Asesoría	95
5	Costo total de la propuesta	95

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRAFICOS	Pp
1 Hallazgos	52
2 Generalidades	53
3 Política de Control y Seguridad.....	54
4 Planeación.....	54
5 Implementación y Operación.....	56
6 Verificación	58
7 Mejoramiento Continuo del SGCS.....	60
8 Procedimientos de Seguridad	61
9 Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.....	65
10 Seguridad del Contenedor, Furgón / ULD (Unit Load Device)	66
11 Seguridad de Vehículos	68
12 Requerimiento de Sellos de Alta Seguridad para Remolques	70
13 Empleados	71
14 Visitantes, Vendedores y Proveedores de Servicio	72
15 Verificación Preliminar al Empleo	73
16 Verificación e Investigación de Antecedentes.....	74
17 Seguridad.....	75
18 Recepción y Despacho de Carga	76
19 Seguridad de Perímetro	76
20 Puertas y Casetas	77
21 Sistema de Alarmas y Videocámara de Vigilancia	78
22 Otros Criterios de Seguridad	78
23 Protección de Contraseñas.....	79
24 Responsabilidad.....	80
25 Protección de Sistemas y Datos.....	81
26 enfrentamiento en Seguridad y Conciencia Sobre Amenazas	82

ÍNDICE DE CUADROS

CUADROS	Pp
1 Itinerario de Auditoria	39
2 Lista de Chequeo	40
3 Análisis de Generalidades	52
4 Análisis de Planeación.....	54
5 Análisis de Implementación y Operación.....	56
6 Análisis de Verificación	58
7 Análisis de Mejoramiento Continuo del SGCS	60
8 Análisis de Procedimientos de Seguridad	61
9 Análisis de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.	65
10 Análisis de Seguridad del Contenedor, Furgón / ULD (Unit Load Device) .	66
11 Análisis de Seguridad de Vehículos	68
12 Análisis de Requerimiento de Sellos de Alta Seguridad para Remolques	70
13 Análisis de Empleados.....	71
14 Análisis de Visitantes, Vendedores y Proveedores de Servicio	72
15 Análisis de Verificación Preliminar al Empleo	73
16 Análisis de Verificación e Investigación de Antecedentes.....	74
17 Análisis de Verificación Recepción y Despacho de Carga	76
18 Análisis de Verificación Sistema de Alarmas y Videocámara de Vigilancia	78
19 Análisis de Verificación Otros Criterios de Seguridad.....	78
20 Análisis de Verificación Protección de Contraseñas	79
21 Análisis de Verificación Responsabilidad	80
22 Análisis de Verificación Protección de Sistemas y Datos	81
23 Análisis de Verificación enfrentamiento en Seguridad y Conciencia Sobre Amenazas	82
24 Hallazgos No Conformes Mayores.....	84
25 Beneficios Estimados con la Implementación de la Propuesta	96



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
CARRERA INGENIERIA INDUSTRIAL
ESCUELA INDUSTRIAL**

**ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS
DEL BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE (BASC) EN
UN OPERADOR LOGÍSTICO.**

Autor: Carelys Polo C.I: 18.763.434

Tutor: Ing. Socorro Dora

Año: Junio, 2017

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es el de documentar el proceso de implantación del Sistema de Gestión de Control y Seguridad (SGCS) basado en las normas BASC (Business Alliance for Secure Commerce), en el que se expondrá los procedimientos seguidos desde el diagnóstico hasta su implantación. Esta investigación se sustenta con diversas teorías como lo es el caso de la mejora continua de procesos para optimizar la eficacia y eficiencia de la gestión de seguridad a través de auditorías que permitirán dar un diagnóstico de la situación actual, para así proceder a evaluar los diferentes tipos de gestión de transporte que podrían ser aplicados a fin de mejorar el proceso y optimizar el uso de los recursos. Con el propósito de recolectar información veraz acerca del proceso, se procederá a aplicar diversas técnicas de recolección de datos como la observación directa, revisiones documentales y auditorias para diseñar las mejoras en las áreas críticas de la empresa Transporte Sánchez Polo C.A., donde se con templo la presentación del plan en una hoja de trabajo para identificar la situación a mejorar.

Palabras claves: Norma, BASC, Gestión, Seguridad

INTRODUCCIÓN

Con la presente investigación se quiere demostrar que con herramientas de la ingeniería industrial se puede implantar un sistema de gestión de seguridad y control basado en la norma BASC para que el operador logístico logre mitigar los riesgos asociados a su operación.

En los últimos años el terrorismo ha cobrado gran importancia, conduciendo a un incremento de los trámites y exigencias aduaneras a causa de la alerta antiterrorista. Esto se ha traducido en retrasos en el envío de mercancía, mayor tiempo requerido para cumplir las exigencias, mayores cargos marítimos y aumento en los costos logísticos, los cuales finalmente deben ser asumidos por las empresas exportadoras.

Es por esto que han venido surgiendo diferentes tipos de sistemas que permiten a los exportadores, transportistas e importadores, y a todas las entidades vinculadas a la cadena logística, disminuir el tiempo y el número de inspecciones aduaneras en destino. La implementación de estos requisitos agiliza los tiempos de tránsito y generan ahorros al no tener que incurrir en el costo de inspección y reempaque.

Aunque estos requerimientos son voluntarios para los proveedores, son exigidos con más frecuencia por los clientes. Este es el caso de la empresa Transporte Sánchez Polo S.A. operador logístico a quien los clientes le están exigiendo el cumplimiento de la norma BASC en el sistema de gestión en control y seguridad.

Dicho sistema de gestión incluye el establecimiento, administración de estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a los eslabones de la cadena logística del comercio internacional con fin de prevenir dentro de las organizaciones pertenecientes a esta; riesgos en las operaciones, en las instalaciones y en las personas, ya que si no se controlan estos pueden conllevar a la contaminación de los productos, y que actividades de comercio exterior sean utilizadas como medio para el contrabando de ilícitos tales como narcotráfico, manejo de mercancías indicadas en el lavado de dinero y agentes terroristas.

Cabe destacar, que todo este proyecto de investigación, se presenta en tres capítulos: Capítulo I, Planteamiento del Problema, El Capítulo II, Marco Teórico, basado en primer lugar por los antecedentes de la investigación, en segundo lugar, por las bases teóricas. El capítulo III, relativo al marco metodológico, presenta las fases metodológicas en donde se describe claramente las técnicas e instrumentos para obtener información y la manera cómo se realiza el análisis e interpretación de la información obtenida a través de los instrumentos diseñados, finalizando este trabajo con las referencias bibliográficas pertinentes a la investigación. El capítulo IV, Conformado por el diagnóstico del problema mediante una auditoria, el análisis de las causas aplicando técnicas, la propuesta para lograr el objetivo general de este trabajo de grado y el estudio beneficio-costos. Finalmente se da paso a las conclusiones y recomendaciones obtenidas en el estudio realizado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.- Planteamiento del Problema

A través de los años debido al desarrollo comercial y los constantes adelantos en materia de comercio exterior, el mundo se ha convertido en una esfera comercial donde la actividad económica se ha transformado en una herramienta fundamental e indispensable para el desarrollo sustentable de los países, dándose un fenómeno mundial denominado la globalización.

El presente trabajo puntualiza en la globalización la existencia de la intensificación de las relaciones económicas entre los países que no necesariamente son de un mismo continente sino de todo el mundo. Así mismo, cada país produce sus propios bienes y servicios, pero también escasean de algunos insumos y activos, precisamente “el intercambio que existe entre dos naciones al exportar o importar sus bienes y servicios es lo que se denomina como comercio internacional”.

En el comercio internacional existen instituciones llamadas aduanas, que es la encargada de “aplicar la legislación aduanera, de recaudar los derechos e impuestos que se aplican a la importación, a la exportación, al movimiento o almacen de mercancía, encargado asimismo de la aplicación de otras leyes y reglamentos relativos a esas operaciones”.

En relación a lo antes mencionado las aduanas son la puerta de ingreso y egreso de mercancía, es decir, se encarga de controlar y hacer que se lleven a cabo los regímenes aduaneros existentes cumpliendo con la legislación venezolana.

La Organización Mundial de Aduanas (OMA) o también conocida como el Consejo de Cooperación Aduanera dentro del marco de Seguridad y Facilitación del Comercio

(SAFE) destaca tres pilares fundamentales, el pilar Aduanas-Aduanas, Aduanar-Entes Gubernamentales y el pilar Aduanar-Empresas, este ultimo identifica, reconoce a las empresas que cumplen con las normas OMA en relación a la seguridad de la cadena logística y tiene un rol en el movimiento internacional de mercancías ya que generan confianza en el ejercicio de los regímenes aduaneros en la que participan. En vista de la necesidad por la ocupación de la seguridad de la carga en el sentido de que sea un comercio lícito, existen empresa dedicadas a mejorar la gestión aduanera, con el objetivo de garantizar un comercio mundial ágil y seguro.

El BASC ofrece a las empresas la implementacion de los requisitos para que realice y minimicen los riesgos ante amenazas como el narcotrafico, lavado de activos, terrorismo, trafico de armas o trata de personas, entre otras actividades ilícitas que pueden afectar las actividades que forman parte de la cadena de suministros del comercio nacional e internacional agilizando lo procesos de control llevados a cabo en las aduanas.

Transportes Sánchez Polo S.A. ubicada en la Urb. industrial castillito parcela 10, frente a Logonca, Valencia Edo, Carabobo, es un operador logístico con presencia en Colombia, Venezuela, Ecuador y Perú, especializado en el manejo integral de la carga mediante la administración de los procesos de transporte de cada cliente y el diseño de soluciones individualizadas que garantizan la prestación de servicios con alto grado de calidad y eficiencia.

Como operador logístico integral, cuentan con un completo y experimentado Grupo Empresarial que brinda una sólida infraestructura para el desarrollo continuo de los procesos logísticos, tecnológicos y administrativos que les permite movilizar grandes volúmenes de carga.

La implementación de los requisitos BASC en la empresa Transporte Sánchez Polo C.A. es motivada a la exigencia de los clientes para mayor confianza y seguridad, a la consecuencia de los inconvenientes presentados en la empresa, a los requerimientos

Internacionales en tema de control y seguridad y para prevenir hallazgos de sustancias sicotrópicas en la mercancía exportada. Entre los inconvenientes podemos mencionar: error en la asignación de los sellos de seguridad.

Por lo tanto surge la problemática del presente Trabajo Grado que la empresa lleve a cabo un proceso de implantación de los requisitos BASC a fin de agilizar y optimizar los procesos de control en las aduanas, y de esta manera poder brindarle a sus clientes mayor confianza y seguridad de la mercancía, además poder cumplir con el tiempo propuesto para la entrega sin demoras en las aduanas manteniendo de igual manera la satisfacción de sus clientes.

El beneficio que la propuesta le otorga a la empresa aparte de mejorar el desempeño de sus actividades y procesos identificados dentro del SGCS en pro de proveer un mejor servicio de cumplir con los requerimientos y la satisfacción de los clientes, es evitar el riesgo de perder la certificación de la norma BASC, lo que traería como consecuencia una serie de negativas para el crecimiento de la organización como: a) Pérdida de clientes: que significaría que la empresa dejaría de percibir ganancias extraordinarias en relación a lo que sería en bajo costo de implementar el plan de mejoras propuesto, ya que estas empresas son atendidas bajo contratos abiertos de mínimo un año de trabajo. El hecho de perder un solo servicio tendría un costo de 500\$ (visto en bolívares 13.302.250,00), lo que nos indica que las pérdidas serían significativas para la empresa. B) Pérdida de imagen: con la certificación la empresa tiene la oportunidad de posicionarse como una de las primeras opciones a ser consideradas, el perder la certificación representaría la pérdida de imagen que haya creado la empresa, lo que podría resultar en la pérdida de clientes potenciales que representaría un costo de oportunidad que se vería reflejado en el no incremento de sus utilidades.

1.2.- Formulacion del Problema

¿Qué estrategias se deberian establecer para la empresa Transporte Sánchez Polo S.A. a fin de implementar las normas BASC?

1.3.- Objetivos de la Investigación

1.3.1.- Objetivo General

Diseñar estrategias para la implementación de los requisitos del SGCS en un operador logístico a fin de mejorar la seguridad en los procesos de la organización.

1.3.2.- Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en función a los requisitos del SGCS BASC en la empresa Transporte Sánchez Polo C.A. a través de la técnica de auditoría.
- Analizar las causas sobre las no conformidades, a fin de evaluar las posibles soluciones.
- Proponer un plan de estrategias sobre las no conformidades, a fin de cerrar las brechas existentes entre los requisitos y la capacidad de la empresa para cumplirlos.
- Evaluar la relación beneficio-costos, de las mejoras propuestas sobre la implementación de un SGCS BASC.

1.4.- Justificación de la investigación

Las aduanas en la actualidad cumplen un rol importante y vital dentro del desarrollo económico y social de un país, no solo como organismo encargado de la recaudación de impuestos a las mercancías que ingresan, egresa y circula dentro del territorio nacional, sino como organismo encargado del desarrollo, bienestar de la sociedad y la responsabilidad del sector público y privado frente a la suspensión de los obstáculos económicos que generan pobreza en el país.

En este orden de ideas, el desarrollo de las exportaciones, es un factor fundamental y un camino obligatorio para cualquier estrategia dirigida al logro de un sólido crecimiento económico de un país, lo cual se revierte en beneficios para la población, aumento de los ingresos económicos, generación de empleo y mejoras del servicio público. Es por ello, que las políticas económicas adoptadas por un estado, deben tener como objetivos el crecer internamente, apoyando a las exportaciones, de tal forma que, se deben diseñar mecanismos, herramientas y procedimientos que contribuyan con el crecimiento.

En este mismo sentido, dada la intensa actividad económica a nivel mundial producto del fenómeno de la globalización es necesario contar con empresas que permitan crear confianza ante las autoridades aduaneras.

Sin embargo, para el operador logístico es muy importante satisfacer las necesidades de sus clientes a menor costos, logrando encontrarse dentro de los primeros lugares a nivel nacional e internacional, por tal motivo espera establecer mejoras en los procesos que permitan optimizar el uso eficiente de sus recursos para lograr los objetivos de la organización.

Por este motivo, se realizara un análisis, donde podamos obtener como resultado las causas que generan la situación presente y con ellos llevar a la toma de decisiones efectivas para alcanzar los objetivos planteados por la organización. A esto se le suman los siguientes beneficios:

- Asegurar todos los procesos del comercio internacional, disminuyendo la posibilidad de contaminación de las cargas.
- Generar mayor confianza en los asociados de negocios, clientes, proveedores y partes interesadas.
- Mejorar los controles al interior de la organización
- Se gestionan los riesgos al interior de la organización y en la cadena de suministro.

- Mejorar el perfil de riesgos como Operador Económico autorizado, lo que genera mayor confianza, entre aduanas – aduanas, gobierno – aduanas y empresas – aduanas.

1.5.- Alcance

El alcance de la investigación tiene que ver con todo el operador logístico de la empresa Transporte Sánchez Polo C.A. ubicada en la calle 104, Parcela 10, Castillito, Valencia, Estado Carabobo. En este caso los procesos críticos declarados en la organización:

Gestión gerencial, gestión comercial, gestión humana, gestión de seguridad, planificación de las operaciones de transporte, facturación, selección, valuación y desarrollo de proveedores y gestión de tecnología de la información.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Según Arias (2006) el marco teórico o marco referencial, “se define como el producto de la revisión documental-bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar”. (p.106). A su vez, al hacer referencia a este tema, Gonzales, S. (2004), menciona al respecto que “el marco teórico de la investigación o marco referencial, es definido como el resumen de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la búsqueda por realizar” (p. 106).

Cuando se conocen las distintas circunstancias que rodean un problema, así como sus elementos constitutivos y la forma como se interrelacionan, al investigador se le presentan una cantidad de alternativas en las cuales es posible encontrarle una explicación al problema, las cuales debe darlas el investigador, para lo cual se vale de información, bien sea bibliografía, revisión documental, antecedentes, entre otros. Dicha información queda contenida, para los efectos de la investigación, en el marco teórico referencial.

2.1 Antecedentes

La investigación requiere de fuentes de información, para llevar a cabo cualquier estudio, ya sea primaria o secundaria. En este caso secundarias ya que es necesario tomar en cuenta antecedentes de investigaciones pasadas, porque es ahí donde se encuentran las primeras bases, En ese sentido Arias en el (2006), señala que: “los antecedentes reflejan los avances y estado actual del conocimiento en un área determinada y sirve de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p.106). Donde el investigador se fundamenta, ya que los mismos brindan o proporcionan una

Idea de cómo podría llevarse el estudio, a través de metodologías empleadas para la recolección de datos, bases teóricas, soluciones planteadas y resultados, que facilitan el problema en estudio.

Ecce, K. (2014), en su trabajo de grado titulado: **Diseño e implementación del sistema de gestión en control y seguridad BASC en una empresa de seguridad privada**, realizado en la Universidad de Piura, para optar al Título de Ingeniero Industrial y de Sistemas, el cual se basó en el desarrollo e implementación del Sistema de gestión en Control y Seguridad con el objetivo de lograr la certificación BASC, utilizando como enfoque metodológico la mejora continua.

La investigación fue elaborada bajo la modalidad proyecto factible, con un diseño de campo y nivel de investigación descriptiva, el autor aplicó la revisión documental, la entrevista, observación directa y un modelo de plan de mejoras propuesto, mediante la Metodología PHVA, (Planear, Hacer; Verificar y Actuar).

Este antecedente representa un aporte significativo, porque se vincula directamente a la presente investigación, ya que busca la forma de mejorar un proceso productivo a través de la aplicación de métodos sistemáticos, que permiten aumentar la capacidad de producción, para lo cual se establecieron los factores que afectaban a la misma.

Asimismo, Ramos, V. (2012), en su trabajo de grado titulado: **Propuesta para la Implementación de un sistema de gestión de la calidad, basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para Cenco-Zotti Farmacéutica S.A.**, realizado en la Universidad Católica Andrés Bello, se centró en elaborar una propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para Cenco-Zotti Farmacéutica C.A.

En el estudio el modelo de investigación fue cuali-cuantitativo porque en problema de la situación en la empresa, en lo que refería al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, se encontraba en un escenario natural donde se describe y se interpreta la conducta humana desde la óptica cuantitativa, pero también se analizaron

e interpretaron las diversas tendencias de acuerdo a los datos numéricos, estadísticos y matemáticos que permitían procesarlos desde la perspectiva cuantitativa.

Para la solución de la problemática planteada y eliminación de sus causas, el autor presentó la propuesta de la implementación de un sistema de gestión de la calidad, basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008, ya que para garantizar altos estándares de calidad en un producto y sostener un buen margen de venta en el mercado es necesario que la empresa cuente con sistemas de evaluación y control de la calidad como lo determina dicha norma.

Al relacionar este trabajo con la investigación actualmente planteada, se acentúa la convicción respecto a técnicas, siendo la información de gran utilidad, ya que sirve de apoyo y orientación.

Por último Gómez, J. y Ramos, C. (2012), en su trabajo de grado titulado: **Implementación de la Norma BASC en Yanbal de Colombia S.A.**, realizado en la Universidad Libre, presenta como finalidad implementar la Norma BASC en la Organización Yanbal de Colombia S.A. permitiendo la protección e integridad de las personas, de las propiedades y de los procesos, para contribuir al mejoramiento, control y trazabilidad de la cadena logística.

El diseño metodológico o tipo de investigación que se aplicó al proyecto es el “Estudio de Caso” donde se realizó un examen completo e intenso frente a la Norma BASC y su implementación en la Organización Yanbal de Colombia S.A., como se muestra en la Gráfica 1, siendo el estudio de caso particularista, descriptivo, heurístico y de tipo inductivo a partir del estudio, la observación y recolección de datos estableciendo ciertos resultados útiles para estudiar y describir la situación o hecho encontrado, donde al final del estudio se encontró el registro del caso, exponiendo de forma descriptiva con lo cual se extrajeron generalizaciones significativas y elaboración de hipótesis, para explorar, describir, explicar, evaluar y transformar la faceta estudiada.

Las autoras dieron su enfoque a la implementación de la Norma BASC para mejorar el Sistema de Gestión en Control y Seguridad, además de desarrollar nuevos procesos que mejoren las cadenas de exportación que maneja la organización y mejorar los procesos de selección.

Dentro de este marco de ideas, este antecedente está relacionado con la presente investigación, ya que muestra una visión real de los problemas en que incurren las organizaciones. Brindó apoyo teórico y conceptual, para la determinación de las fallas de la problemática.

2.2 Bases Teóricas

Respecto a las bases teóricas, Balestrini, M. (2008), indica que “la redacción y organización de las bases teóricas del estudio implica poner en claro para el investigador sus postulados, asumir los frutos de investigaciones anteriores, enmarcados como antecedentes, y esforzarse por orientar el trabajo de un modo coherente” (p. 41). A continuación, se exponen las bases teóricas de la presente investigación que tiene que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema tiene algún referente teórico, lo que indica que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias.

2.2.1 Normas BASC

La OMB ha desarrollado una norma de Gestión en Control y Seguridad en el Comercio Internacional y sus elementos son esenciales para proteger a las empresas, a sus empleados y a la comunidad en general.

Estas directrices se basan en los principios generales de buena administración y están diseñadas para favorecer la integración de la Gestión en Control y Seguridad al sistema general de administración.

Esta norma establece requisitos y da información sobre:

- a) El desarrollo de sistemas de Gestión en Control y Seguridad en el Comercio Internacional;
- b) Los lazos con otras normas sobre sistemas de administración.

La norma está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todos los tamaños, independientemente de la naturaleza de sus actividades. Está previsto que su aplicación sea proporcional a las circunstancias y necesidades de cada organización particular.

2.2.2.- Sistemas de Gestión en Control y Seguridad (SGCS) BASC

El Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC ofrece una perspectiva gerencial clara para tomar medidas preventivas efectivas frente a los riesgos y vulnerabilidades que pueden involucrar los procesos en cada organización y a lo largo de toda la cadena logística.

La certificación BASC implica un compromiso corporativo siendo la gerencia el eje principal de esta iniciativa a través de equipos multidisciplinarios teniendo como finalidad comprometer a toda la organización bajo una filosofía de seguridad, prevención responsabilidad y ética.

La empresa debe establecer procedimientos seguros basados en criterios estandarizados de selección de personal. De la misma forma la certificación involucra una infraestructura apropiada, un manejo responsable de los procesos productivos y logísticos que acarrearán riesgos, un control documental exigente, conocimiento de los clientes y proveedores, entre otros factores. Es indispensable que todo este Sistema sea permanentemente revisado para garantizar la eficacia de los procedimientos y su continuidad en el tiempo.

El SGCS BASC, es compatible con otros sistemas de gestión que existen en la actualidad, permitiendo a la empresa unificar dichos sistemas para mayor aprovechamiento de los recursos tanto humanos como físicos.

BASC -Business Alliance for Secure Commerce-, es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales.

Está constituida como una organización sin ánimo de lucro, con la denominación “**World BASC Organization**” bajo las leyes del estado de Delaware, Estados Unidos de América.

2.2.3.- Estándares BASC

Estos estándares se consideran como criterios mínimos de seguridad y se presentan para ser la base fundamental para que los exportadores o importadores establezcan procesos y procedimientos que mitiguen el riesgo de pérdida, robo, tráfico de drogas, contrabando, terrorismo, lavado de activos y cualquier otra actividad ilícita. La determinación y objetivos de los elementos del crimen organizado interesados en utilizar la cadena de suministro internacional, hacen que sea necesario que los exportadores o importadores certifiquen sus prácticas de seguridad.

Una vez al año como mínimo o según lo dicten las circunstancias, el exportador o importador realizarán una evaluación completa de sus cadenas de suministro. Cuando un exportador o importador recurre a fuentes externa o contrata elementos de su cadena de suministro, como por ejemplo otra instalación, almacén u otros prestadores de servicios, debe trabajar con sus asociados de negocio para garantizar que se implementen y se mantengan las medidas de seguridad.

2.2.4.- Certificación

El proceso de certificación BASC promueve la implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS) BASC, mediante la aplicación de la Norma y Estándares BASC, como un programa de autogestión basado en principios de mejores prácticas y mejora continua en beneficio de la seguridad del comercio internacional.

Para verificar la conformidad del SGCS BASC se establece un proceso sistemático de evaluaciones mediante auditorías, que posteriormente conducirán a las empresas a la obtención de la Certificación BASC, el que es de periodicidad anual.

2.2.5.- Auditoría

La organización debe tener un procedimiento documentado para realizar auditorías internas a los elementos del SGCS con el fin de verificar que este conforme con:

- a) Los requisitos de la Norma y los Estándares de seguridad BASC
- b) Los requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad establecidos e implantados por la organización.

La organización debe elaborar y ejecutar un programa de auditoría internas, su enfoque y periodicidad debe ajustarse a la madurez del SGCS, resultados de auditorías anteriores, importancia y criticidad de los procesos identificada en el análisis y evaluación de riesgos con frecuencia mínima de una vez al año.

Las auditorías internas al SGCS BASC, deben ser realizadas por un equipo de auditores competentes, independientes a los procesos auditados, formados por instructores aprobados por WBO. Estos auditores internos deberían ser propios de la organización con el fin de garantizar la continuidad del SGCS y el seguimiento de los resultados obtenidos en los procesos de auditoría.

Los auditores internos deben ser capacitados y entrenados, en temas relacionados con auditorías de sistemas de gestión y seguridad de la cadena de suministros y reentrenados cuando existan cambios procedimentales o normativos en la WBO.

2.2.6.- Gestión Logística

El autor James R. Stock. En su libro Strategic logistics Management afirma que es el conjunto de conocimientos, acciones y medios destinados a prever y proveer los recursos necesarios que posibiliten realizar una actividad principal en tiempo, forma y al costo más oportuno en un marco de productividad y calidad. Se refiere al proceso de gerenciar correctamente todos y cada uno de los pasos por los que pasa el producto desde que es fabricado hasta que llega al cliente final.

2.2.7.- Cadenas de Suministros y Logística

El Council of Supply Chain Management Professional (CSMP, Consultado el 19 de abril de 2009) define la logística como la “parte de la cadena de suministro que plantea, implementa y controla la eficiencia y eficacia del flujo de almacenamiento de bienes y servicios y relaciona información entre puntos de origen y el punto de consumo con el fin de cumplir las necesidades del cliente.”

Del mismo modo, esta asociación profesional, complementa su definición agregando que dentro de la administración de la cadena de suministros se debe considerar la “planificación y gestión de todas las actividades involucradas en el suministro, adquisición y la gestión de todas las actividades involucradas en el suministro, conversión y todas las actividades de gestión de la logística. También incluye la coordinación y colaboración con socios de canal que puedan ser proveedores, intermediarios, terceros proveedores de servicios y clientes. En esencia, la administración de la cadena de suministros integra oferta y demanda de gestión dentro y entre empresas.

Otros autores definen la cadena de suministro como la “red de organizaciones interdependientes y conectadas, que trabajan de forma coordinada para controlar, gestionar y mejorar el flujo de materiales e información desde los proveedores de materia prima hasta los clientes finales” (Christopher y Lee, Consultado el 19 de abril de 2009).

Estas definiciones nos sirven para comprender la relevancia del tema y así tener claro el contexto general del desarrollo de la investigación. En resumen, entendemos que la administración de la cadena de suministros engloba a la logística y juega un papel muy importante para lograr la competitividad de cualquier organización, sea civil o militar, lucrativa o sin fines de lucro, pública o privada.

Una eficaz administración de la cadena de suministros comprende la administración de los activos y de los flujos de productos, información y fondos de cadena para maximizar la rentabilidad total de la misma. Mientras más alta sea la rentabilidad de la cadena más exitosa será. De este modo, es importante resaltar que las decisiones

sobre el diseño, planeación y operación de la cadena de suministros desempeñan un papel importante en el éxito o en el fracaso de la compañía (Chopra, Meindl, 2007).

La especialización de la logística se traduce por el crecimiento de la parte subcontratada. Así, las empresas industriales y comerciales se concentran en sus oficios (core business).

2.2.8.- Las Importaciones

Una importación es cualquier bien o servicio recibido desde otro país, provincial, pueblo u otra parte del mundo, generalmente para su intercambio, venta o incrementar los servicios locales. Los productos o servicios de importación son suministrados a consumidores locales por productos extranjeros. (p. 37)

En resumen, la importación es el transporte legítimo de bienes y servicios nacionales exportados por un país para su uso o consume en el interior de otro país, las cuales permiten a los ciudadanos adquirir productos que en su país no se producen o poderlos adquirir a un costo menor o de una mayor calidad. El instrumento internacional utilizado para el registro de las importaciones y exportaciones se denomina Balanza Comercial, el cual se define como:

Se denomina con el termino de balanza comercial al registro que un determinado país lleva acerca de las importaciones y exportaciones que en él se llevan a cabo durante un periodo de tiempo determinado, es decir, la balanza comercial sería algo así como la diferencia que le queda a un país entre las exportaciones e importaciones.

2.2.9.- Las Exportaciones

Exportaciones se define como el envío de un producto o servicio a un país extranjero con fines comerciales. Estos envíos se encuentran regulados por una serie de disposiciones legales y controles impositivos que actúan como marco contextual de las relaciones comerciales entre países.

Cabe destacarse que la exportación siempre se efectúa en un marco legal y bajo condiciones ya estipuladas entre los países involucrados en la transacción comercial. Así es que intervienen y se respetan las legislaciones vigentes en el país emisor y en el que reciben la mercancía.

2.2.10.- Control de Registros

La organización debe llevar los registros necesarios para demostrar conformidad con los requisitos del SGCS BAS y tener un procedimiento documentado, que incluya listado maestro de registros, para la identificación, mantenimiento, disposición de estos registros y para la entrega, control y archivo de la información, teniendo en cuenta los tiempos de conservación previstos en la legislación y definidos por las necesidades de la organización.

Los registros deben ser legibles, identificables y rastreables de acuerdo con la actividad, producto o servicio involucrado y se deben almacenar en un lugar adecuado y seguro de forma que se pueda recuperar fácilmente y proteger contra daños, deterioro, pérdida o alteración.

2.2.11.- Comercio Internacional

El comercio Internacional “consiste en el intercambio de bienes, servicios y capitales entre los diferentes países” (Mochón.1996. P. 215); o también: “El comercio internacional de un país está dado por todas las transacciones de bienes y servicios que realiza ese país con el resto del mundo”. (Arias. 2012).

Ahora bien, actualmente en cuanto a los niveles de importaciones y exportaciones, estos varían de acuerdo a actividades de producción e industrialización, actividades agropecuarias, turismo, educación (haciendo referencia a intercambios), tecnología, entre otros; los cuales son un complemento para el crecimiento de la economía nacional.

2.2.12.- Operaciones Logísticas

Marc Porta socio de McTor Business Developers, especialistas en Operaciones Logísticas, menciona como “aquella empresa que por encargo de su cliente diseña los procesos de una o varias fases de su cadena de suministro (aprovisionamiento, transporte, almacenaje, distribución e, incluso, ciertas actividades del proceso productivo).”

DSL Consultoría y Sistemas de Logística Integral, S.L.L. menciona en el CEIN (Centro Europeo de Empresas e Innovación de Navarra) que el operador logístico es

aquel que “ofrece sus servicios consistentes en ser especialista en controlar la distribución y el transporte a través de sistemas que integran los flujos de productos y ya en muchos casos de la información en todas sus fases”, lo que quiere decir que está especializado en la gestión de aprovisionamiento, almacenamiento, transporte y distribución final al cliente. Según la definición elaborada por ANADIF (Asociación Empresarial de Operadores Logísticos) y Deloitte, “operador logístico es aquella empresa que por encargo de su cliente diseña los procesos de una o varias fases de su cadena de suministro (aprovisionamiento, transporte, almacenaje, distribución e, incluso, ciertas actividades del proceso productivo), organiza, gestiona y controla dichas operaciones utilizando para ello infraestructuras físicas, tecnología y sistemas de información, propios o ajenos, independientemente de que preste o no los servicios con medios propios o subcontratados. En este sentido, el operador logístico responde directamente ante su cliente de los bienes y de los servicios adicionales acordados en relación con éstos y es su interlocutor directo”

2.2.13.- Mejoras Continuas

Según la ISO-9001 la define como: Mejorar la eficacia de su sistema aplicando la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las verificaciones de inspección, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la Dirección. Los programas de acciones correctivas y preventivas de su organización son fundamentales para la mejora constante de los procesos, del producto y del sistema. Ambos procesos son similares al sistema de 1994.

Construya un sistema de acciones correctivas que permita determinar las causas de las no conformidades. Una vez determinadas las causas, evalúe qué se puede hacer para impedir que el problema se repita. Implemente la acción y efectúe el seguimiento para asegurarse de que la acción haya sido eficaz.

La ISO-9001 propone como acción correctiva: La empresa deberá eliminar la causa de las no conformidades para impedir que el problema se repita. Deberá establecerse un procedimiento documentado para definir los siguientes requisitos:

- Rever las no conformidades
- Determinar las causas de no conformidad
- Evaluar la necesidad de acciones para impedir que el problema se repita
- Determinar e implementar las acciones necesarias
- Registrar los resultados de las acciones emprendidas
- Rever las acciones correctivas emprendidas

2.2.14.- Diagrama de Ishikawa

También conocido como diagrama causa- efecto, es una representación gráfica compuesta de líneas y símbolos, que tiene por objeto representar una relación entre un efecto y sus causas.

El cuerpo del diagrama es similar a la espina de un pescado, donde la cabeza representa el efecto o el problema, y el resto del esqueleto son las causas responsables de la aparición del efecto. Las causas se dividen en cuatro o cinco categorías principales: Humanas, Máquinas, Métodos, Materiales y Entorno; en algunos casos estas causas pueden desglosar en otros componentes más simples. Este tipo de diagramas es útil para tener una visión amplia de las posibles causas de un problema, para así analizar e identificar posibles soluciones.

2.2.15.- Matriz DOFA

La matriz de: amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas mejor conocida como matriz (DOFA), es un instrumento de ajuste importante que ayuda a los líderes a desarrollar cuatro tipos de estrategias: estrategias de fortalezas y debilidades, estrategias de debilidades y oportunidades, estrategias de fortalezas y amenazas, estrategias de debilidades y amenazas. Observar los factores internos y externos clave es la parte más exigente para desarrollar una matriz DOFA y requiere juicios sólidos, además de que no existe una serie mejor de adaptaciones.

Fred, R. (2003) establece que la elaboración de una matriz DOFA se lleva a cabo con los ocho pasos siguientes: elaborar una lista de las oportunidades externas; elaborar una lista de las amenazas externas; elaborar una lista de las fortalezas internas;

elaborar una lista de las debilidades internas; adecuar las fortalezas internas a las oportunidades externas y registrar las estrategias FO resultantes; adecuar las debilidades internas a las oportunidades externas y registrar las estrategias DO resultantes, adecuar las fortalezas internas a las amenazas externas y registrar las estrategias FA resultantes; adecuar las debilidades internas a las amenazas externas y registrar las estrategias DA resultantes.

El propósito es generar estrategias alternativas viables, y no en seleccionar ni determinar las mejores estrategias. No todas las estrategias desarrolladas en una matriz DOFA, por consiguiente, serán seleccionadas para su aplicación.

3.2.16 Ciclo de Deming

El ciclo PDCA: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Act), también conocido como ciclo de Deming en honor a su creador, Edwards Deming, constituye la columna vertebral de todos los procesos de mejora continua:

- Planificar: definir los objetivos y los medios para conseguirlos.
- Hacer: implementar la visión preestablecida.
- Verificar: comprobar que se alcanzan los objetivos previstos con los recursos asignados.
- Actuar: analizar y corregir las desviaciones detectadas, así como proponer Mejoras a los procesos utilizados.

Las fases del ciclo de vida del servicio son un reflejo de esta estructura básica.

En cierta medida todos y cada uno de los procesos de gestión de los servicios TI deben reproducir esa estructura asegurando que cada una de estas fases se encuentra correctamente documentada.

La fase de Mejora Continua del Servicio juega un papel esencial en las etapas de verificación y actuación, aunque también debe colaborar en las otras etapas de planificar y hacer:

- Ayudando a definir los objetivos y las métricas de cumplimiento asociadas.
- Monitorizando y evaluando la calidad de los procesos involucrados.

- Definiendo y supervisando las mejoras propuestas.

2.3 Definición de Términos

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Acción Requerida:** Situación que, basada en evidencia objetiva, demuestra el incumplimiento de un requisito y requiere intervención para lograr la conformidad.
- **Alcance:** Es la suma total de todos los servicios, procesos o productos a los que se aplican los requisitos o características del Sistema de Gestión en Control Y Seguridad BASC SGCS.
- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización // Gerencia General.
- **Amenaza:** Son aquellos factores externos a la organización que advierten proximidad o propensión a un evento de pérdida (materialización de un riesgo) sobre los cuales esta no tiene control.
- **Análisis y Evaluación de Riesgos:** Uso sistemático de la información disponible para determinar las posibles amenazas, sus causas, probabilidad de manifestación y la magnitud de sus consecuencias.
- **Asociado de Negocios:** Cliente, proveedor o tercero vinculado a la cadena de suministro considerado con algún nivel de criticidad de acuerdo al modelo de gestión del riesgo de la organización.
- **Auditado:** Organización o persona que es auditada.
- **Auditor:** Persona con la competencia adecuada para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditoria del Sistema de Control SGCS:** Examen sistemático, objetivo e independiente, para determinar si las actividades y resultados relacionados

con la gestión en control y seguridad, cumplen las disposiciones preestablecidas y si estas se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.

- **Auditorías Internas:** Denominadas también como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización para fines internos y puede constituir la base para la auto-declaración de conformidad de una organización.
- **Aviónica:** Es la aplicación de la electrónica a la aviación, compartimentos dedicados a la aviónica.
- **Cadena de Suministro:** Es la secuencia de interacción entre los generadores de productos y servicios con sus proveedores que contribuyen en la realización, comercialización y entrega de una mercancía o un servicio a un cliente final en cualquier destino.
- **Camión:** Un camión es un vehículo motorizado para el transporte de carga. Se construyen alrededor de una estructura resistente llamada chasis. La mayoría están formados por un chasis portante, generalmente un marco estructural, una cabina y una estructura para transportar un contenedor o para halar un remolque.
- **Competencia:** Aptitud y evidencia de aplicación de los criterios de Educación, Formación, Experiencia y Habilidades; es el conocimiento y la experiencia aplicado mediante el uso de las habilidades.
- **Conclusión de la Auditoría:** Concepto de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar todos los hallazgos obtenidos el objetivo, y el alcance de la auditoría.
- **Contenedor:** Es un tipo de equipamiento definido por la International Organization of Standardization (ISO) para propósitos de transporte. Debe tener las siguientes características: a) Debe ser lo suficientemente fuerte como para permitir su uso reiterado. b) Especialmente destinado a permitir la carga de mercaderías, en uno o más medios de transporte. c) Que puedan ser

manipulados de un medio de transporte a otro. d) Deben ser diseñados de manera tal que permita su fácil carga y descarga. e) Con un volumen interno igual o superior a un (1) metro cúbico.

- **Control:** Actividad de seguimiento del desarrollo y etapas de los procesos en la cadena de suministro, para asegurar el resultado esperado y tomar medidas preventivas, correctivas y de mejora, para reducir la posibilidad de materialización de un riesgo.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Cliente de la Auditoría:** Organización o persona que solicita una auditoría.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio (Consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador. El cliente puede ser interno o externo a la organización).
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Criterios de Auditorías:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia (Norma, Estándares, legislación aplicable y documentos del SGCS).
- **Debe** (Deben, deberá deberán): Requisito de carácter obligatorio para demostrar la conformidad del sistema de gestión en control en seguridad.
- **Debería** (Deberían): Requisito de carácter condicional de la cual la organización deberá justificar la exclusión para demostrar la conformidad del sistema de gestión en control en seguridad.
- **Documento:** Información y su medio de soporte o registro, especificación, procedimiento documentado, plano, informe, norma. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.
- **Disposición:** Precepto legal o reglamentario, orden o mandato.
- **Eficacia:** Es la medida del cumplimiento de las metas y objetivos planeados. Capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

- **Establecer:** Hacer que empiece a funcionar una cosa o una actividad, generalmente con propósito de continuidad. (crear, fundar).
- **Estándares del SGCS** Conjunto de requerimientos específicos aplicables, complementarios a esta norma y de obligatorio cumplimiento en función al alcance del SGCS, en las empresas que lo implementen.
- **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los Criterios de Auditoría y que son verificables.
- **Evidencia Objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo y pueden obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo/prueba u otros medios. 34. EQUIPO AUDITOR: Grupo conformado por dos o más auditores que llevan a cabo una auditoría.
- **Estructura de la Organización:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- **Evento Crítico:** Acontecimiento imprevisto (Relativo a un punto de transición en que alguna propiedad sufre una pérdida de valor).
- **Factores Externos:** Son las fuerzas que se generan fuera de la organización, que inciden en los asuntos de control y seguridad y que deben tenerse en cuenta de manera apropiada; incluye aspectos tales como: legislación, innovaciones tecnológicas y normatividades sectoriales.
- **Factores Internos:** Son los aspectos de la organización que inciden en su capacidad para cumplir con la gestión de control y seguridad; incluye aspectos tales como: reorganización interna, cambio en la tecnología, cultura en materia de prevención de riesgos y modificaciones a procesos.
- **Fortaleza:** Control establecido en el sistema cuyo cumplimiento y resultados superan las expectativas de un requisito de esta Norma o de un de un estándar del SGCS.

- **Furgón:** Vehículo con ruedas, con un espacio interior grande y que se usa para el transporte de mercancías; vagón de un tren destinado al transporte de equipaje, correo o de mercancías.
- **Gestión del Riesgo:** Proceso definido para identificar, analizar, tratar, monitorear y controlar la exposición y las consecuencias de los diferentes riesgos que puedan afectar negativamente a las personas, activos y procesos de la organización.
- **Gestión en Seguridad:** Conjunto de actividades encaminadas a la prevención y protección de los riesgos a que están expuestas personas, activos y procesos, de las organizaciones.
- **Hallazgo:** Resultados de la evaluación de la evidencia objetiva, recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto la conformidad o no conformidad con los requisitos o generar observaciones para posterior seguimiento futuro.
- **Impacto:** Conjunto de consecuencias provocadas por un hecho.
- **Incidencia:** Influencia o efecto que tiene una cosa sobre otra.
- **Información:** Datos que poseen significado útil para el SGCS.
- **Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- **Inspección:** Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
- **Lavado de Activos:** Es el proceso orientado a ocultar el reconocido origen delictivo de cualquier clase de bienes, con el propósito de darles apariencia de legitimidad y así facilitarle su uso y disfrute al autor del delito, ayudándole a eludir las consecuencias jurídicas de sus acciones, y/o para darle apariencia de legalidad a la actividad delictiva en sí misma.
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

- **Manifiesto:** Documento en el cual se detalla la relación de la mercancía que constituyen carga de un medio o de una unidad de transporte, y expresa los datos comerciales de las mercancías.
- **Manual de Seguridad:** Documento que especifica y describe cómo el SGCS de una organización cumple los requisitos.
- **MEJORA CONTINUA:** Actividad encaminada a aumentar la capacidad de la organización y del Sistema de Gestión en Control y Seguridad para cumplir los requisitos.
- **Meta:** Un requisito detallado de desempeño, que surge de los objetivos de control y seguridad, cuantificado siempre que sea posible, pertinente para la organización o parte de ella y que necesita que sea establecida y cumplida con el fin de lograr dichos objetivos.
- **No Conformidad:** Situación que, basada en evidencia objetiva, demuestra el incumplimiento de un requisito especificado, establecido en la Norma, estándares o disposiciones que le aplican a la organización.
- **Objetivo de Seguridad:** Resultado ambicionado, o pretendido por la organización y sus procesos, referente a seguridad.
- **Objetivos de Control y Seguridad:** Conjunto de resultados y metas que la organización se propone alcanzar en cuanto a su actuación en materia de control y seguridad, programados cronológicamente, cuantificables y medibles.
- **Observación:** Hallazgo referente a un requisito del SGCS cuyo análisis y evidencia objetiva no permiten definir la conformidad o no con los requisitos del sistema y requiere seguimiento para su definición y tratamiento.
- **Operador Logístico:** Es aquella empresa que por encargo de su cliente diseña los procesos de una o varias fases de su cadena de suministro (aprovisionamiento, transporte, almacenaje, distribución e, incluso, ciertas actividades del proceso productivo), organiza, gestiona y controla dichas operaciones utilizando para ello infraestructuras físicas, tecnología y sistemas

de información, propios o ajenos, independientemente de que preste o no los servicios con medios propios o subcontratados. En este sentido, el operador logístico responde directamente ante su cliente de los bienes y de los servicios adicionales acordados en relación con éstos y es su interlocutor directo entre su cliente y el receptor de los bienes.

- **Organización:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que tiene sus propias funciones responsabilidades y administración en la cadena de suministro y que implementa o implementará el SGCS.
- **Parte Interesada:** Empresa, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización (Clientes, accionistas, proveedores etc.). World BASC Organization Business Alliance for Secure Commerce (BASC).
- **Peligro:** Es una fuente o situación con potencial capacidad de producir pérdidas en términos de bienes y daño a la propiedad.
- **Planes de Contingencia:** Son los procedimientos alternativos al orden normal de una empresa, cuyo fin es permitir el normal funcionamiento de esta, aun cuando alguna de sus funciones se viese dañada por un accidente o incidente, interno o externo.
- **Planes de Emergencia:** Es la respuesta integral que involucra a toda la Empresa con el compromiso de directivos y empleados en permanente acción para responder oportuna y eficazmente con las actividades correspondientes al ANTES, DURANTE Y DESPUÉS de una emergencia.
- **Política de Seguridad:** Intenciones globales de una organización relativas a un compromiso de seguridad y prevención de riesgos cuya aplicación está orientada y hace referencia para el establecimiento de los objetivos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad SGCS BASC.
- **Previsión:** Acción de disponer lo conveniente para atender los requisitos de la Norma y los Estándares BASC.

- **Probabilidad:** Relación entre el número condiciones favorables a la ocurrencia de un evento (Amenaza – vulnerabilidad) con la cantidad total de eventos desarrollados; es la frecuencia con la que se obtiene un resultado (o conjunto de resultados) del que se conocen todos los resultados posibles, bajo condiciones suficientemente estables.
- **Procedimiento:** Método estándar lógico y ordenado en que se ejecutan las actividades para obtener siempre el mismo resultado, y generando evidencia objetiva de cumplimiento de los controles de seguridad aplicados (puede estar documentado o no).
- **Procedimiento Documentado:** Cuando aparece el término significa que un método estándar lógico y ordenado sea establecido, documentado, implementado y mantenido en la organización.
- **Procesos:** Conjunto de actividades que se realizan o suceden ordenadamente bajo ciertas circunstancias, mediante las cuales los elementos de entrada se transforman en resultados.
- **Proceso de Gestión del Riesgo:** Aplicación de políticas, sistema de gestión, procedimientos y prácticas, a las tareas de establecimiento del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación del riesgo.
- **Programa de la Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Propiedad Intelectual:** Es el reconocimiento de un derecho particular en favor de un autor u otros titulares de derechos, sobre las obras del intelecto humano.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio (Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio o información).

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Remolque:** Cosa que se lleva remolcada por mar o por tierra. No se puede mover por sus propios medios sino que es arrastrado y dirigido por otro vehículo o nave.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida por la norma, el estándar, la organización, o la legislación aplicable al SGCS, generalmente implícita u obligatoria. i
- **Revisión de Dirección:** Evaluación formal, por parte de la dirección, del estado y de la adecuación del sistema de Gestión en Control y Seguridad, en relación con la política.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Riesgo:** Riesgo es la proximidad voluntaria o inconsciente a una situación de peligro. Es la exposición al peligro o a circunstancias que nos puedan generar daño o consecuencias.
- **Servicio de Abastecimiento:** Servicio de aprovisionamiento a buque o aeronaves para proporcionar alimentos y suministros.
- **Simulacro:** Es la simulación de una situación de emergencia donde se busca recrear, de una manera ficticia, las dificultades que se generarían en una situación real.
- **Sistema de Gestión en control y Seguridad SGCS:** Estructura de seguridad con enfoque de procesos basada en la gestión de riesgos de la cadena de suministros y soportada en la mejora continua, que ayuda a lograr los objetivos de la organización mediante la implementación de los requisitos de esta Norma y de los estándares BASC.
- **Sustancia Precursora:** Sustancia química susceptible de ser utilizada en la producción de estupefacientes, cuyo listado se encuentra en la Convención de

las Naciones Unidas contra el tráfico ilícito de sustancias estupefacientes y psicotrópicas de 1988 (Convención de Viena).

- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración. World BASC Organization.
- **Uld:** Un elemento unitario de carga, o ULD por sus siglas en inglés (Unit Load Device), es un contenedor o palet metálico usado para cargar equipaje, mercancías, y correo en aviones de fuselaje ancho y determinados aviones de fuselaje estrecho específicos. Permite que una gran cantidad de carga sea agrupada en una sola unidad. Puesto que conllevan un menor número de unidades de carga, ahorran tiempo y esfuerzo al personal de tierra y ayudan a prevenir retrasos en los vuelos. Cada ULD dispone de su propia lista o «manifiesto de carga», para que su contenido pueda ser controlado.
- **Validación:** confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- **Vulnerabilidad:** Son todos los factores internos a la organización que facilitan la materialización de un evento de pérdida (riesgos) sobre los cuales se deberán determinar alternativas de control.
- **3PI:** (Third Party Logistics): Logística de terceros// Es un proveedor de servicios logísticos tercerizados. Servicios de logística abarcan todo lo que implica la gestión de la forma se transfieren recursos a las áreas donde se requiere.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El diseño metodológico de una investigación está formado por un diseño básico dentro de él, por un conjunto de procedimientos y técnicas específicas consideradas como adecuadas para la recolección y análisis de la información requerida por los objetivos del estudio. Ballestrini (2006) dice “El conjunto de procedimientos lógicos tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de colocarlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de describir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos.” (p.30).

3.1 Tipo de Investigación

Aunque el método científico es uno, existen diversas formas de identificar su práctica o aplicación en la investigación. De modo que la investigación se puede clasificar de diversas maneras. Según Hernández, Fernández y Baptista (2007), tales estrategias “señalan al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio y para contestar las interrogantes de conocimiento que se ha planteado” (p. 98).

Éste trabajo es una investigación modelo Proyecto Factible, que de acuerdo a la UPEL (2010), su definición sería “La investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos”. (p.35). Por ende, esta investigación presentará de manera precisa los diversos procesos y pasos que se desarrollan a lo largo de la investigación.

3.2 Diseño de la Investigación

Muñoz (1998), define la investigación de campo de la siguiente manera “Son las investigaciones en la que la recopilación de información se realiza enmarcada en el ambiente específico en el que se presenta el fenómeno de estudio” (p.11). Por ende, el estudio permite a los investigadores percibir la información de una forma directa desde donde se desenvuelven los acontecimientos, se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio.

3.3 Nivel de la Investigación

Esta investigación según la clasificación de Méndez (1998), es de tipo descriptiva, ya que indagará e interpretará de manera detallada la realidad y la relación con la problemática. Méndez (1998), plantea “la descripción de las características que identifica los diferentes elementos y componentes, y su interrelación; su propósito es delimitar los hechos que conforman el problema” (p.36).

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio.

Según Tamayo y Tamayo, (1997), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”(P.114). Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población es la totalidad de los integrantes, pero que a su vez se escogen por características similares, propiciándose determinar la muestra, que se consigue una vez definida la población. En el presente estudio, la población viene dada por las áreas de: Gestión gerencial, gestión comercial, gestión humana, gestión de seguridad, planificación de las operaciones de transporte, facturación, selección, valuación y desarrollo de proveedores y gestión de tecnología de la información.

3.4.2 Muestra

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2000) La muestra “Es un subgrupo de la población, un subconjunto de elementos”. (p.80). La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38).

De acuerdo a este concepto, la muestra está representada por el área de Gestión gerencial, gestión comercial, gestión humana, gestión de seguridad, planificación de las operaciones de transporte, facturación, selección, valuación y desarrollo de proveedores y gestión de tecnología de la información.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información. Arias (2012), define las técnicas de recolección de datos como: “(...) el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. (p.67). Las técnicas a emplear en esta investigación fueron:

3.5.1 Observación Directa

Palella y Martins (2010) dictan que la observación directa “Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos” por otro lado, Sampieri, Fernández y Baptista (2006), dicen que la observación consiste en “el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conductas manifiesta”. (p.20), esto permitirá a la investigadora dar con un diagnóstico sobre la situación actual de la empresa Transporte Sánchez Polo C.A y posibles fallas en el proceso.

3.5.2 Auditoría

La Auditoría es la búsqueda de la verdad, por lo tanto, el método que debe utilizar para realizar su examen es sin duda el método científico. El enfoque científico es un método sistemático de análisis que ayuda a la interpretación y síntesis de aspectos que necesitan ser investigados. Tanto la investigación como el análisis abarcan un examen escudriñador de la lógica involucrada, las necesidades y justificación de la actividad que se investiga.

La evaluación científica involucra un proceso de medición y comprobación de los principios y prácticas reconocidas y en las cuales se busca si es o no el mejor plan, política, sistema o procedimiento. Obtenida la información necesaria, se evaluará, a efecto de hacer las sugerencias necesarias a la dirección.

La Auditoría de la Norma BASC se centrará en los siguientes puntos:

- El Sistema de Gestión
- Administración y selección de personal
- Sistemas de seguridad
- Logística de materia prima y material para empacar
- Control de documentos y de información
- Selección de clientes y proveedores
- Alianza estratégica de seguridad
- Reporte de operaciones o actividades sospechosas

3.5.3 Revisión Documental

De acuerdo con Arias (2006) “consiste en un proceso basado en la búsqueda, análisis, crítica e interpretación de datos obtenidos y registrados por otros investigadores, en fuentes documentales impresas, audiovisuales o electrónicas”. (p.90). El propósito fue el aporte de nuevos conocimientos sobre la temática en estudio.

3.6 Fases Metodológicas

Fase I: Diagnosticar la situación actual en función a los requisitos del SGCS BASC en la empresa Transporte Sánchez Polo C.A a través de la técnica de auditoría.

En esta fase se diagnosticará la situación actual e identificar las causas que ocasionan el incumplimiento total de los tiempos programados de los procesos de Transporte Sánchez Polo C.A. Para realizar esta fase se implementarán herramientas como la observación directa, entrevistas informales y no estructuradas, y el estudio de los tiempos de los procesos.

Además, con la finalidad de completar la información para el desarrollo de la investigación, se realizaron entrevistas al personal, de tipo no estructurada, ya que permitieron enfocar la misma hacia la búsqueda de la información específica requerida por los investigadores. Estas con el fin de reafirmar lo observado y conocer la opinión de los involucrados directos con el proceso en estudio.

Fase II: Analizar las causas sobre las no conformidades, a fin de evaluar las posibles soluciones.

En esta fase se emplean herramientas de análisis operacional como el Diagrama de Radar y el diagrama de Ishikawa. Se analizarán los resultados del diagnóstico recopilando toda la información para identificar las fallas del proceso y sus posibles causas y también determinar las debilidades que inciden en la problemática planteada.

Diagrama causa-efecto: A través de la elaboración del diagrama causa-efecto se detectará y visualizará con mayor claridad la causa de los hallazgos no conformes. (Ver figura 1).

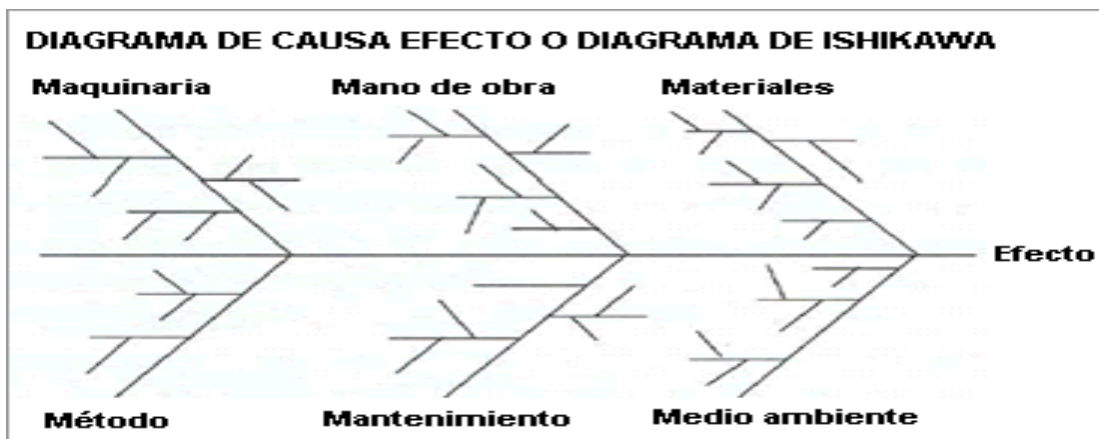


Figura 1. Diagrama de Causa-Efecto.

Fuente: La Asociación Venezolana de Logística (2005).

Fase III: Proponer un plan de estrategias sobre las no conformidades, a fin de cerrar las brechas existentes entre los requisitos y la capacidad de la empresa para cumplirlos.

En la tercera fase, se diseñarán las mejoras en las áreas críticas de la empresa Transporte Sánchez Polo C.A., donde se espera contemplar la presentación del plan en una hoja de trabajo para identificar la situación a mejorar, la acción de mejora y el responsable de su ejecución. Luego, se espera incluir las acciones de la puesta en marcha del control del proceso, y finalmente se estructurar las acciones para asegurar que las condiciones del nuevo proceso estén monitoreadas permanentemente.

Fase IV: Evaluar la relación beneficio-costos, de las mejoras propuestas sobre la implementación de un SGCA BASC.

Para esta fase se determinará el costo económico de la solución propuesta, con el fin de obtener elementos de juicios necesarios para la toma de decisiones de ejecutar o no el proyecto, así como también, los beneficios que se obtendrán de llegar a implementar la mejora propuesta. Se analizarán las mejoras aplicando la relación beneficio-costos (B/C) a fin de corroborar la variabilidad de las propuestas de mejoras. En tal sentido, se analizó tomando en consideración lo siguiente:

$$R (B/C) = \text{Beneficios/Costo}$$

Si la $R (B/C) > 1$ la propuesta es viable.

Si la $R (B/C) = 1$ es indiferente.

Y si la $R (B/C) < 1$ es inviable la propuesta.

Todo ello a través de un análisis de costo- beneficio, es decir, se tomará en cuenta el costo de inversión inicial de la propuesta dividido entre el ahorro mensual de los ingresos no percibidos por la empresa por incumplimiento de la producción, el cual permitirá definir la viabilidad económica de la propuesta.

CAPÍTULO IV

LOS RESULTADOS

En lo que respecta a las técnicas de análisis y presentación de los resultados, el autor Tamayo y Tamayo (2012), expresa lo siguiente: “los datos tienen su significado únicamente en función de las interpretaciones que les da el investigador. De nada servirá una abundante información si no se somete a un adecuado tratamiento analítico; pueden utilizarse técnicas lógicas y estadísticas”. (p156)

De acuerdo a lo antes expuesto, a continuación, se presentan los resultados obtenidos en el desarrollo de las fases establecidas para el cumplimiento de los objetivos específicos planteados, mediante la aplicación de la técnica de auditoría, con la finalidad de diseñar estrategias para la implementación de los requisitos del SGCS en la empresa Transporte Sánchez Polo C.A.

4.1 Fase I: Diagnosticar la situación actual en función a los requisitos del SGCS BASC en la empresa Transporte Sánchez Polo C.A a través de la técnica de auditoría.

Para determinar la situación actual en funcionamiento de los requisitos de sistema de gestión en control y seguridad BASC en la empresa, se programó una reunión con la alta dirección para formalizar un itinerario de auditoría (Ver Cuadro 1), en la cual se puedan chequear los requisitos de las normas y estándares de seguridad BASC y diagnosticar los cuales cumple. A continuación, se muestra el itinerario de auditoría programado:

Cuadro 1. Itinerario de Auditoria.

		PLAN DE AUDITORÍA			CODIGO:	SG-002
					FECHA VIGENCIA:	01/09/2016
					VERSION:	2
					PAGINA:	1 de 1
FECHA DE ELABORACIÓN	DÍA:	24	MES:	Julio	AÑO:	2017
FECHA DE AUDITORÍA:	DÍA (S):	1 y 2	MES:	agosto	AÑO:	2017
Datos generales						
RAZÓN SOCIAL:	TRANSPORTE SÁNCHEZ POLO DE VENEZUELA, C.A., R.I.F.: J-00282230-9					
REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	Gabriel Dorante (Gerente General)					
Equipo Auditor			ROL			
AUDITOR 1 (LÍDER):	Lic. Nilsa Sanabria	CÓDIGO:	I-029-6 Auditor Internacional WBO			
AUDITOR 2:	Carelys Polo	CÓDIGO:	Auditor observador			
AUDITOR 3:	Juandil Graterol	CÓDIGO:	Auditor observador			
AUDITOR 3:	René Loero	CÓDIGO:	Auditor observador			
OBJETIVO:	Evaluar el Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC con fines de diagnóstico, conforme a los requisitos de la Norma y Estándares de Seguridad BASC Versión 4-2012 del sector Operador Logístico					
ALCANCE :	Procesos de la organización declarados en el documento: "Mapa de Procesos"					
CRITERIOS :	Norma y Estándares BASC Operador Logístico, Manual del SGCS, Procedimientos, Mapa de Procesos, Caracterización de procesos, Matriz de evaluación de riesgos, Requisitos legales					
IDIOMA :	Español					
TIPO DE AUDITORÍA :	Auditoría Interna					
EQUIPO REQUERIDO	Equipo de proyección					
CONFIDENCIALIDAD:	Ética del auditor, se confirma la confidencialidad de toda información de la empresa.					
OBSERVACIONES:	Uso de equipo de protección personal (EPP) para el recorrido a la instalación.					
Itinerario de auditoria						
PROCESO	AUDITOR	CONTACTO / RESPONSABLE	LUGAR/ SITIO	DURACION	INICIO	NOTAS
Miércoles 01/08/17						
Reunión de apertura	N.Sanabria	Auditados	Todos	15 min	0830	N/A
Recorrido perimetro de la instalación física, Vigilancia. Gestión de la Seguridad de Instalaciones y Procesos	N.Sanabria	Jefe de Seguridad, equipo y tráfico	Recorrido por las instalaciones y oficina	2 h	0845	Se revisará: E-3 Control de acceso, E-6 Seguridad física. Se revisará: N- 4.3.3 Gestión del riesgo, N-4.4.6 Control operacional, N-4.4.6. Control Operacional, N-4.4.7 Preparación y respuesta a eventos críticos, N-4.5.1 Seguimiento y medición. E-2 Seguridad del Contenedor y de la carga.
Facturación. Selección, Evaluación y Desarrollo de Proveedores	N.Sanabria	Gerente de Administración	Oficina de Administración	1 h, 15 min	1045	Se revisará: E-5 Seguridad de los procesos. Se revisará: E-1 Requisitos de asociados de negocios, N-4.5.1 Seguimiento y medición.
Gestión Comercial	N.Sanabria	Jefe de Gestión Comercial	Oficina de Gestión Comercial	1 h	1300	Se revisará: E-1 Requisitos de asociados de negocios, E-5 Seguridad de los procesos, N-4.5.1 Seguimiento y medición.
Gestión de documentos y archivos, Gestión de Mejora, Auditoría del Sistema de Gestión, Seguimiento de los procesos y servicios, Control del servicio no conforme, Gestión de Procesos externos	N.Sanabria	Jefe de Calidad y Proyectos	Oficina de Calidad y Proyectos	2 h	1400	Se revisará: N-4.2 Política de Control y Seguridad, N-4.3.2 Objetivos, N-4.4.4 Documentación, N-4.4.5 Control de los Documentos, N-4.5.2 Auditoría, N-4.5.3 Control de registros, N-4.6.1 Mejora continua, N-4.6.2 Acción correctiva y preventiva, N-4.5.1 Seguimiento y medición. N-4.4.3 Comunicaciones. E-5 seguridad de los procesos (política de firmas autorizadas)
Jueves 2/08/17:						
Planificación de las operaciones de transporte.	N.Sanabria	Gerente de operaciones	Oficina de operaciones	1 h	830	Se revisará: E-5 Seguridad de los procesos.
Gestión Humana	N.Sanabria	Gerente de Gestión Humana	Oficina de Gestión Humana	1 h, 30 min	930	Se revisará: N-4.4.1 Estructura, responsabilidad y autoridad, N-4.4.2 Entrenamiento, capacitación y toma de conciencia, E-4 Seguridad del personal propio, subcontratado y suministrado, E-8 Entrenamiento de seguridad y concienciación sobre amenazas.
Gestión de Tecnología de la información	N.Sanabria	Oficina de TI	Seguridad de la Información	30 min	1100	Se revisará: E-7 Seguridad de las tecnologías de la información
Lunes 7/08/17:						
Gestión Gerencial / Gestión Jurídica	N.Sanabria	Gerente General	Oficina Gerencia General	30 min	1400	Se revisará: N-4.5.1 Seguimiento y medición, N-4.6.3 Compromiso de la Dirección, N-4.3.4 Requisitos legales y de otra índole, N-4.3.5 Previsiones.
Redacción del reporte de hallazgos	N.Sanabria	N/A	N/A	30 min	1430	***
Reunión de clausura	N.Sanabria	Auditados	Todos	30 min	1530	***
FIN DEL DOCUMENTO						

Fuente: Polo, Carelys (2017)

4.1.1 Auditoria

Para dar inicio al proceso de auditoría se desarrolló una reunión de apertura en las instalaciones de la empresa, con la participación de los responsables de cada proceso.

Posteriormente se realizó un recorrido por las instalaciones, para la verificación con la lista de chequeo de los estándares de seguridad que contienen los requerimientos para que la organización cuente con un sistema de gestión en control y seguridad. La lista de chequeo (Ver cuadro 2) está conformada por cada uno de los requerimientos de la norma y los estándares de seguridad redactados a modo de afirmación y se registraron según el orden de los numerales de los mismos.

En la siguiente lista solo se auditarán los requisitos de las normas y estándares asociados a la empresa en estudio ya que son los más directos, existen más normas y estándares que no se mencionaran ya que no afectan de manera directa a la empresa Transporte Sánchez Polo C.A.

Cuadro 2. Lista de Chequeo.

LISTA DE CHEQUEO				
REQUISITO	SI CUMPLE	NO CUMPLE	MEDIANAMENTE CUMPLE	OBSERVACIONES
REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD (SGCS) BASC				
Generalidades				
Se incorporan los requisitos del SGCS a los procesos de la organización.			X	se han incorporado, aunque no al 100%
La organización establece, documenta, implementa, mantiene, y mejora continuamente el SGCS.		X		No se establece ni documenta el SGCS
Política de Control y Seguridad				
La Alta Dirección establece, documenta, comunica, publica y respalda su política de control y seguridad.	X			
La política está orientada a la prevención de actividades ilícitas y está comprometida al mejoramiento continuo del sistema	X			

de gestión.				
La política es marco de referencia para establecer y revisar los objetivos del SGCS.	X			
Planeación				
Se tiene una adecuada planificación: se sabe qué hacer, quien es responsable, cuando se debe hacer.	X			
La Alta Dirección establece y revisa los objetivos del SCGS en función a los niveles pertinentes dentro de la organización.			X	Se han establecido, pero aún no se revisan.
La organización tiene un procedimiento documentado para establecer e implementar un proceso de gestión de riesgo que permita la determinación del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos.		X		No se tienen procedimientos documentados.
La organización hace provisiones con el fin de cubrir los objetivos, planes y controles operacionales para que implemente, mantenga y mejore continuamente el SGCS.		X		No se observaron provisiones.
Implementación y Operación				
Hay designado un representante de la Alta Dirección con el nivel de autoridad y responsabilidad para asegurar que el SGCS se implemente, mantenga y mejore continuamente.		X		No se ha designado a un representante.
Se tienen establecidas y documentadas las responsabilidades de la organización, identificadas en el análisis	X			
La organización determina y demuestran las competencias requeridas del personal.		X		No se han determinado las competencias.
El personal es consciente de la responsabilidad por el control y seguridad en todos los niveles de la organización y de la influencia que su acción o inacción pueda tener		X		El personal no tiene conocimiento del SGCS BASC

sobre la eficacia del SGCS y BASC.				
La organización establece condiciones para: a) Mantener una comunicación abierta y efectiva de información sobre control y seguridad en el comercio internacional. b) Lograr la participación y el compromiso de accionistas, directivos, empleados y asociados de negocios.			X	Hay participación, pero no todos tienen el compromiso.
Se lleva documentación del sistema.			X	Se lleva documentación, pero en un alto porcentaje la mayoría de las veces.
La organización asegura que los planes, programas y controles de seguridad se encuentran totalmente integrados en todo el ámbito y dentro de todas sus actividades.		X		No se encuentran integrados.
La organización hace lo necesario para garantizar que todas las actividades se realizan seguras al implementar la política y la gestión efectiva del control y la seguridad.	X			
Verificación				
La organización tiene procedimientos documentados para el seguimiento y medición de las características claves que puedan tener impacto significativo en el control y seguridad.		X		No se llevan procedimientos documentados.
La organización tiene un procedimiento documentado para realizar auditorías internas a los elementos del SGCS con el fin de verificar que este conforme con: a) Los requisitos de la Norma y los Estándares de seguridad BASC. b) Los requisitos del SGCS establecidos e implementados		X		No se llevan procedimientos documentados.

en la organización.				
La organización lleva los registros necesarios para demostrar conformidad con los requisitos del SGCS BASC.		X		No se observaron registros.
Mejoramiento Continuo del SGCS				
La organización revisa y mejora continuamente la eficiencia del SGCS BASC mediante el cumplimiento de la política y objetivos de control y seguridad.			X	Aunque se mejoran no se revisa siempre.
La organización tiene procedimientos documentados para la implementación de acciones correctivas y preventivas.		X		No se observaron procedimientos documentados.
La revisión está documentada contemplando las instrucciones y lineamientos gerenciales para asegurar la eficacia del SGCS.			X	Aun se asegura no se encuentra toda documentada.
La Alta Dirección evidencia la toma de decisiones y asignación de recursos para el cumplimiento de la política de control y seguridad.	X			
REQUISITOS DE LOS ASOCIADOS DE NEGOCIOS				
Procedimientos de Seguridad				
Se cuenta con procedimientos documentados para evaluar a los Asociados de Negocios.		X		No se cuenta con procedimientos documentados.
Se documentan procedimientos para la selección de Asociados de Negocio.		X		No se cuenta con procedimientos documentados.
Se tiene una lista de proveedores certificados con BASC.		X		No se observó lista.
Se aseguran que los criterios de seguridad BASC están disponibles para los clientes.		X		No se disponen los criterios de seguridad BASC para los clientes.
Se aseguran que los proveedores de servicio (transporte, seguridad y manejo de la carga) que contratan sigan los requisitos de seguridad BASC.		X		No se aseguran que cumplan con los requisitos BASC.
Se verifican los procedimientos de seguridad que ha implementado el Asociado de Negocio no certificado BASC.		X		No se observaron verificaciones.

Garantizan que otros proveedores no realicen subcontrataciones.	X			No hay garantías de subcontrataciones.
Prevención del Lavado de Activos y financiación del Terrorismo				
Se aplica un su proceso de selección y evaluación de Asociados de Negocios y nuevos socios (accionistas), que contengan criterios de prevención contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.		X		No se observó selección y evaluación de criterios de prevención.
Se contemplan como mínimo los siguientes factores para la identificación de operaciones sospechosas: a) Origen y destino de las operaciones de comercio internacional. b) Frecuencia de las operaciones. c) Valor y tipo de mercancía. d) Modalidad de la operación de transporte. e) Forma de pago de la transacción. f) Inconsistencia en la información proporcionada por el Asociado de Negocio.	X			
SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE				
Seguridad del contenedor, Furgón / ULD (Unit Load Device)				
Se asegura que todos los Asociados de Negocio, sean o no miembros de BASC y tengan procedimientos de seguridad para mantener la integridad de los contenedores y protegerlos contra la introducción de materia o personas no autorizadas		X		No se revisan si son miembros del BASC.
Se tienen procedimientos para sellar correctamente y mantener la integridad de los contenedores aplicando un sello de alta seguridad que cumpla o exceda la norma ISO 17712.		X		No se observaron procedimientos.
Se tienen procedimientos para reconocer y reportar a las		X		No se observaron procedimientos.

autoridades aduaneras o a la autoridad pertinente, cuando los sellos y/o contenedores han sido comprometidos.				
Se almacenan los contenedores en un área segura para impedir el acceso y/o manipulación no autorizados.	X			
Cuentan con procedimientos establecidos para denunciar y neutralizar la entrada no autorizada de las áreas de almacenaje de los contenedores.	X			
Seguridad de Vehículos				
Se capacita a los choferes en inspección de sus vehículos.	X			
Se realizan inspecciones sistemáticas de vehículos.	X			
Existen procedimientos por escrito que identifiquen factores o practicas específicas que sugieran que él envió de un cierto transportista, implique mayor riesgo.			X	Si existen los procedimientos pero no siempre se hacen.
Se recomienda el siguiente proceso de inspección para todos los camiones remolques/ tractores: <ul style="list-style-type: none"> · Área de la quinta rueda-inspeccionar el comportamiento natural/placa del patín · Exterior – frente/costados · Posterior – parachoquea/puertas · Pared delantera · Lado izquierdo · Lado derecho · Piso · Techo interior/externo · Puertas interiores/exteriores · Exterior/sección inferior. 		X		No se cumple la inspección
Requerimiento de Sellos de Alta Seguridad para Remolques				
Se utilizan sellos asegurando que	X			

reúnan o excedan los requisitos de la norma ISO 17712 para sellos de alta seguridad				
Se estipula con procedimientos escritos, como serán controlados los sellos de seguridad durante el tránsito de la ruta.		X		
CONTROLES DE ACCESO FISICO				
Empleados				
Existe un sistema de identificación de empleados con el objetivo de controlar su acceso.	X			
Tienen acceso sólo a aquellas áreas donde desempeñan sus funciones.	X			
La organización establece, documenta y mantiene procedimientos para la entrega devolución y cambio de dispositivos de acceso.		X		
Visitantes / Vendedores / Proveedores de Servicio				
Se mantiene un diario electrónico o manual con el registro de todos los visitantes, que incluya el nombre del visitante, propósito de su visita y confirmación de su identidad.			X	
Presentan una identificación vigente con fotografía al momento de ingresar a la instalación.		X		
Todos los visitantes son acompañados y exhiben en un lugar visible su identificación temporal.		X		
Se examinan periódicamente los paquetes y el correo que llega antes de su distribución.	X			
SEGURIDAD DEL PERSONAL PROPIO, SUBCONTRATADO Y SUMINISTRADO				
Verificación Preliminar al Empleo				
Existe un procedimiento documentado para evaluar a los candidatos con posibilidades de ocupar el puesto de trabajo		X		
Existen procedimientos para verificar la información y referencias laborales indicadas en la solicitud de empleo.			X	
Se mantiene una lista actualizada	X			

de empleados propios y subcontratados que incluyan datos personales de mayor relevancia de acuerdo a lo que dispone la ley.				
Verificación e investigación de Antecedentes				
Se verifican e investigan los antecedentes personales de los candidatos con posibilidades de empleo	X			
Se actualizan los datos básicos de los empleados como mínimo una vez al año y se verifican periódicamente conforme a la criticidad del cargo.		X		
Se realizan pruebas para detectar consumo de alcohol, drogas y otras adicciones al personal de áreas críticas.	X			
Se cuenta con un programa de concienciación sobre adicciones al alcohol, drogas, juego, entre otros.		X		
PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD				
Seguridad				
Se tienen medidas de seguridad establecidas para garantizar la integridad y seguridad de los procesos relevantes al transporte, manejo y almacenaje de carga en la cadena suministro.	X			
Se realizan inspecciones al azar del equipaje y efectos personales de los choferes de camiones si las leyes locales, federales o estatales y las normas sindicales lo permiten.	X			
Existe una política de firmas y sellos que autoricen los diferentes procesos de la organización.		X		
Recepción y Despacho de Carga				
Se describe con exactitud, indicando cantidad, peso, etiquetas, marcas, frente a los documentos de la carga.	X			
Se identifican a los conductores o choferes antes de que reciban o entreguen la mercancía	X			
Se establece un procedimiento para	X			

la trazabilidad oportuna de la carga.				
SEGURIDAD FISICA				
Seguridad del Perímetro				
Se utilizan cercas o barreras interiores para segregar la carga doméstica internacional, de alto valor y peligrosa			X	
Se inspecciona periódicamente todas las cercas para verificar su integridad e identificar daños.		X		
Puertas y Casetas				
Se controla, monitorea y supervisa las puertas de entrada y salida de los vehículos de personal.	X			
Se mantiene el mínimo necesario la cantidad de puertas habilitadas para entradas y salidas.	X			
Sistemas de Alarmas y Videocámaras de Vigilancia				
Se usan elementos de seguridad electrónica.			X	
Se utilizan sistemas de alarma y cámaras de vigilancia para supervisar y monitorear las instalaciones.			X	
Otros Criterios de Seguridad				
La empresa debe tener un jefe o responsable de la seguridad.	X			
Se dispone de un plano con la ubicación de las áreas sensibles de la instalación.		X		
Se tiene un servicio de seguridad competente, propio o contratado de preferencia.		X		
Seguridad de tecnología de Informática				
Protección de Contraseñas				
Se asignan cuentas individuales que exijan un cambio periódico de la contraseña.		X		
Se establece políticas, procedimientos y normas de tecnología de información utilizada en la organización.	X			
Responsabilidad				
El control de la documentación y la información en los equipos incluye protección contra el acceso no	X			

autorizado				
Se establece un sistema para identificar el abuso de los sistemas informáticos.		X		
Se considera en la evaluación de riesgo, contar una copia de respaldo fuera de sus instalaciones.		X		
Protección de Sistemas y Datos				
Se tienen software anti-virus y anti-espías en los sistemas de computador susceptible a la infiltración.		X		
Se observa el cumplimiento de las disposiciones y normas relativas a proteger la propiedad intelectual		X		
ENFRENTAMIENTO EN SEGURIDAD Y CONCIENCIA SOBRE AMENAZAS				
Se cuenta con un programa de capacitación a todo el personal para que sepa reconocer y reportar amenazas y vulnerabilidades sobre actividades ilícitas.		X		
El personal es consciente de los procedimientos que la organización ha puesto en marcha para considerar una situación y como reportarla.	X			
La organización le brinda una capacitación adicional a los empleados que laboran en las áreas de envío y recibo de cargas.	X			

Fuente: Polo, Carelys (2017)

En la auditoria se utilizó para evaluar las no conformidades de la empresa de la siguiente manera:

- Si Cumple: Para definir que la empresa si cumple con los requisitos del SGCS BASC.
- No Cumple: Para definir que la empresa no cumple con los requisitos del SGCS BASC.

- Medianamente Cumple: Para definir que no se cumple en su totalidad con los requisitos, pero no afecta directamente el SGCS y no se convierte en una No Conformidad.

Y se utilizan las observaciones para dar una muy breve explicación de la No conformidad de ser necesaria.

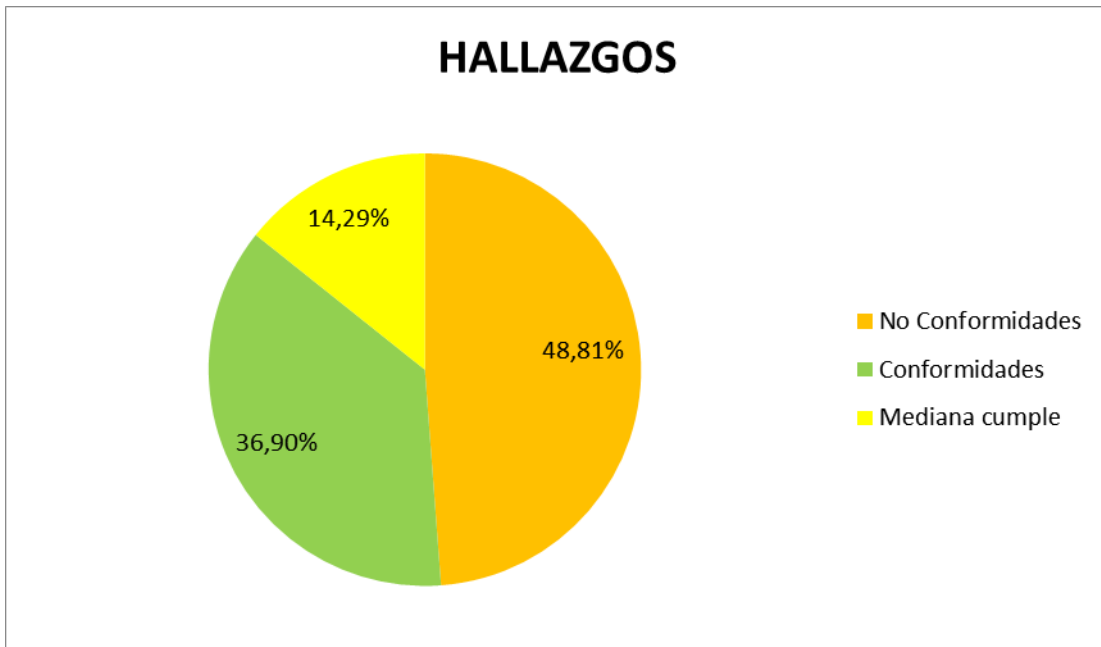
Asimismo, se hizo una revisión en cada área de los procedimientos, registros y documentos legales que dan soporte a los procesos desarrollados. Por último, se efectuó la reunión de cierre donde se dieron a conocer a los responsables de los procesos, los hallazgos conformes y no conformes encontrados durante la auditoría.

4.1.2 Conclusiones.

Una vez evaluados los procesos con base al Sistema de Gestión en Control y Seguridad, de la Norma y estándares versión 4-2012, en la empresa Transporte Sánchez Polo Venezuela, C.A., se han determinado hallazgos Conformes (36.90%) y hallazgos de No Conformidades (48.81%) y con hallazgos que medianamente cumplen con los requisitos de (14.29), que se debe subsanarse para dar solución mediante un Plan de acciones correctivas y cerrar las mismas, antes del proceso de certificación del SGCS BASC.

De esta manera si se considera la alineación de los procesos corporativos, se estima que la brecha sería menor, estimando un 30% aproximado de cumplimiento adicional una vez establecidos.

Grafico 1. Hallazgos.



Fuente: Polo, Carelys (2017)

4.2 Fase II: Analizar las causas sobre las no conformidades, a fin de evaluar las posibles soluciones.

El fin principal de dicho objetivo es clasificar las causas que generan las no conformidades y observaciones del SGCS BASC con los criterios de la auditoría realizada y la información obtenida mediante las herramientas mencionadas anteriormente.

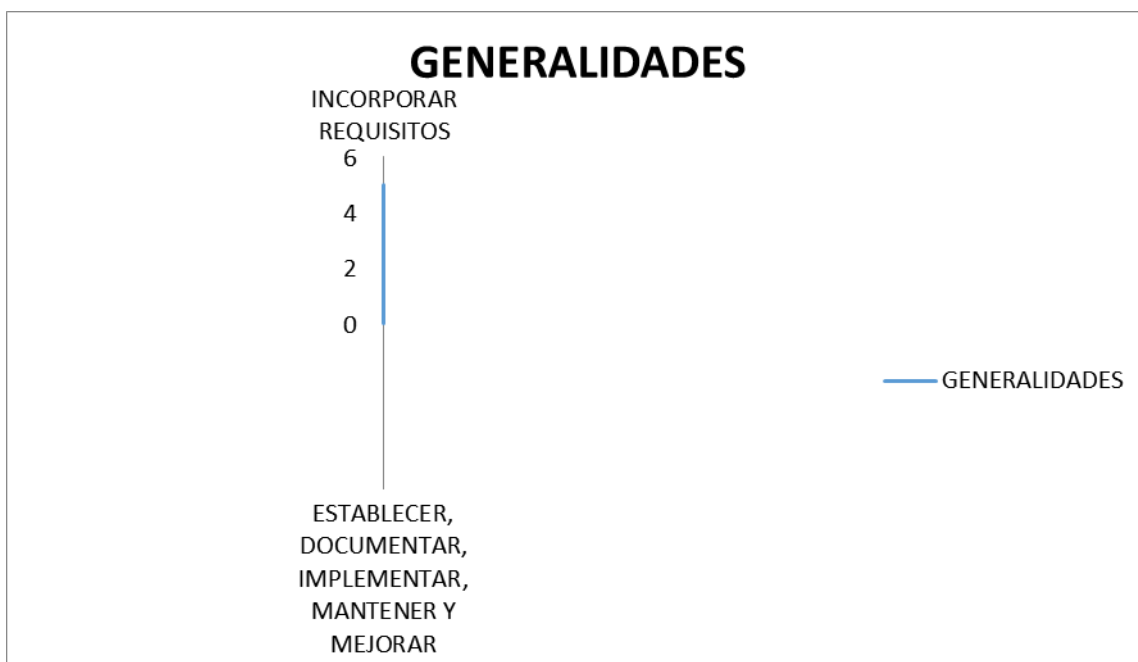
Por otra parte, se estudiaron detalladamente cada una de las operaciones involucradas en los distintos procesos de la empresa caso en estudio, de manera tal que permitiera sustentar la información requerida para la elaboración de diagramas de radar.

4.2.1 Diagrama de Radar

Se procede a utilizar la Técnica de radar, la cual fue aplicada a cada una de las cláusulas de las normas y los estándares BASC, dándole valores a los hallazgos no conformes de cero (0), medianamente cumple de cinco (5) y conforme de diez (10) para así observar los puntos más críticos.

En los reporte que se encuentran en el cuadro (Ver Cuadros del 3 al 23) bajo cada grafico (Ver Gráficos del 2 al 26) nos presenta detalladamente las causas del incumplimiento de los requisitos del SGCS BASC, describiendo cual es la norma o estándar que no se cumple, el proceso al que pertenece su clasificación de acuerdo hallazgo no conformes mayores (M) y no conformes menores (m), y los riesgos en los que se encuentra involucrada.

Gráfico 2. Generalidades.



Fuente: Polo, Carelys (2017)

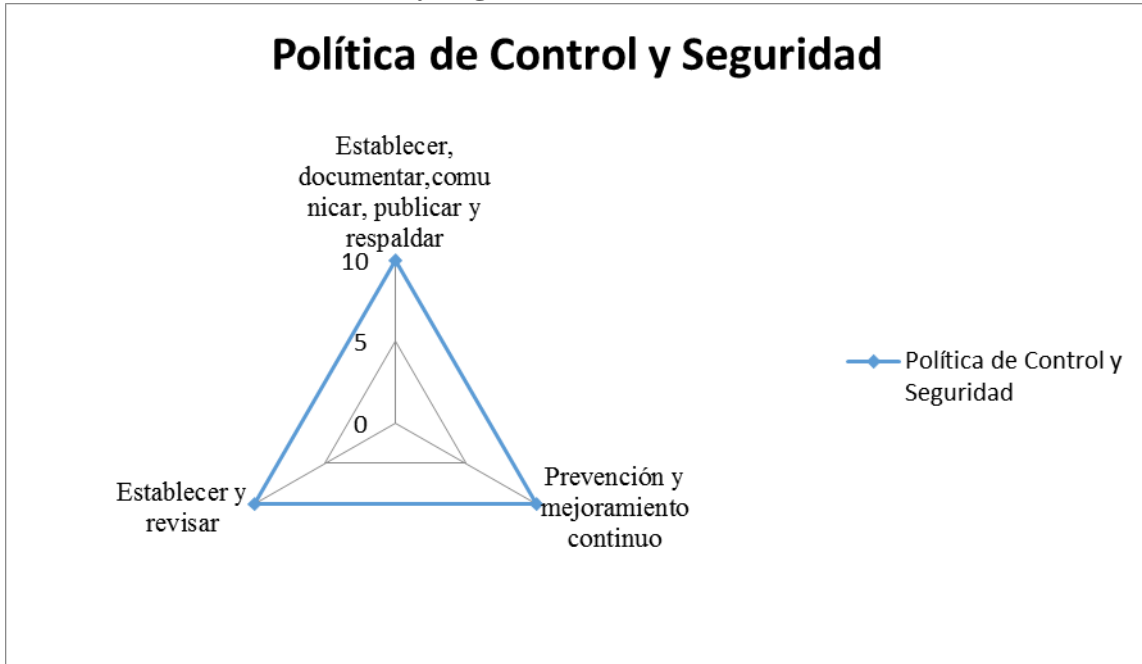
Cuadro 3. Análisis de Generalidades

Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
M	Sistemas de	Norma 4.1: La organización debe	Incumplimiento de

	Gestión de la Calidad	<p>establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGCS determinando los siguientes aspectos: a) Enfoque de procesos aplicado a la seguridad de la organización, b) Documentar la secuencia e interacción de los procesos que realiza, a través de las técnicas de mapa y caracterización de procesos, c) Definir el alcance del SGCS.</p> <p>NOTA: Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del SGCS, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente deben estar basados en el resultado de la evaluación de riesgos.</p> <p>No se evidenció caracterización de procesos ni que se aseguren controles sobre los procesos contratados externamente. Debe adaptarse el mapa de procesos a la realidad.</p>	los requisitos establecidos en la Norma BASC. Materialización de los riesgos.
--	-----------------------	---	---

Fuente Polo, Carelys (2017)

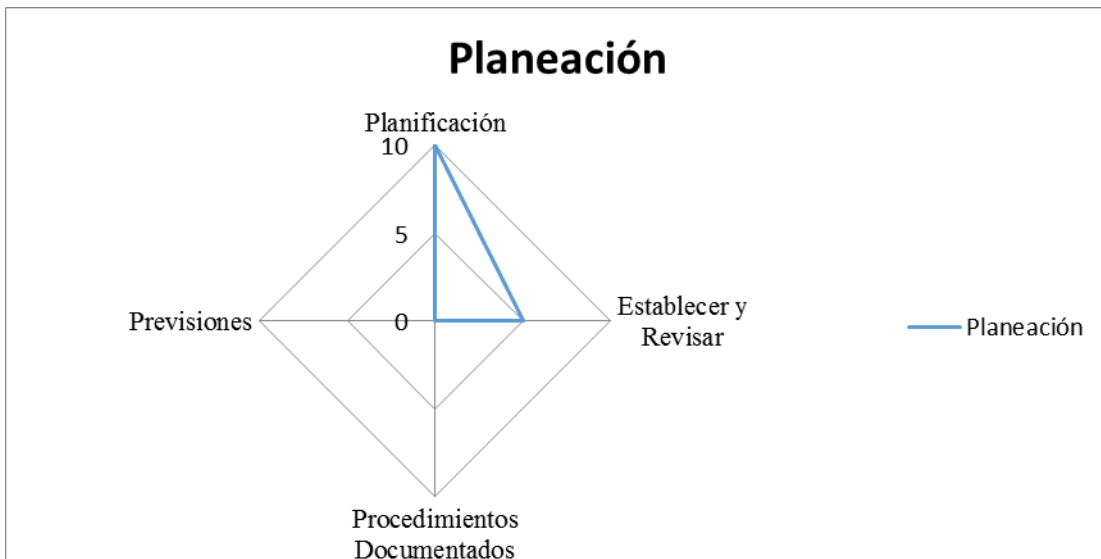
Gráfico 3. Política de Control y Seguridad



Fuente: Polo, Carelys (2017)

En los casos donde se cumplen todas las Normas o Estándares no se realizara cuadro ya que no se encuentran brechas en el gráfico.

Gráfico 4. Planeación



Fuente: Polo, Carelys (2017)

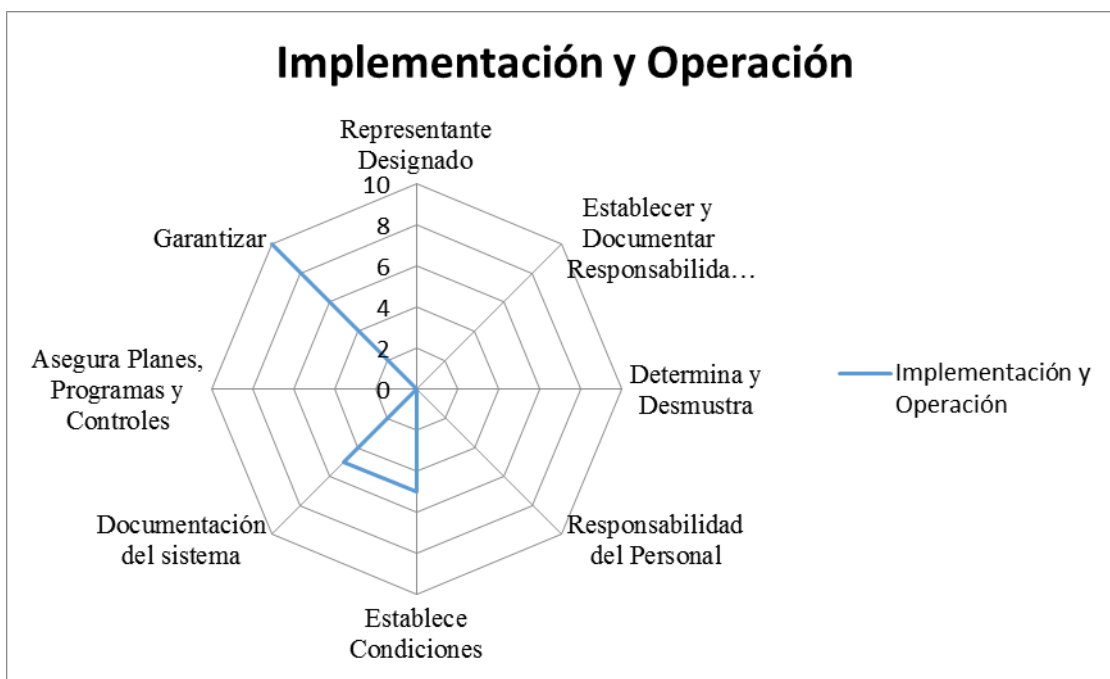
Cuadro 4. Análisis de Planeación

Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
M	Revisión por la Dirección (Corporativo)	<p>Norma 4.3.2: La Alta Dirección debe establecer y revisar los objetivos del SGCS en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Dichos objetivos deben ser coherentes y permitir dar evidencia del cumplimiento de la política de control y seguridad a través de indicadores de gestión.</p> <p>No se han definido los objetivos del SGCS, de igual manera se evidenció la ausencia de medición por medio de los indicadores de gestión correspondientes.</p>	Imposibilidad de realizar procesos de medición y mejora continua del sistema.
m	Seguridad de Instalaciones y Procesos	<p>Norma 4.3.3: La organización debe tener un procedimiento documentado para establecer e implementar un proceso de gestión de riesgos que permita la determinación del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos. Debe realizar una reevaluación de los riesgos mínimo una vez al año y/o cuando se identifiquen nuevas amenazas o vulnerabilidades.</p> <p>No se evidenció el procedimiento documentado de gestión de riesgos.</p>	Materialización de los riesgos

m	Revisión por la Dirección (Corporativo)	<p>Norma 4.3.5: La organización debe hacer provisiones con el fin de cubrir los objetivos, planes y controles operacionales para que la organización implemente, mantenga y mejore continuamente el sistema de gestión en control y seguridad.</p> <p>No se han incluido partidas presupuestarias para la implementación y mantenimiento del SGCS.</p>	Riesgos relacionados con calidad, ambiente y mantenimiento.
---	---	---	---

Fuente: Polo, Carelys (2017)

Gráfico 5. Implementación y Operación



Fuente: Polo, Carelys (2017)

Cuadro 5. Análisis de Implementación y Operación

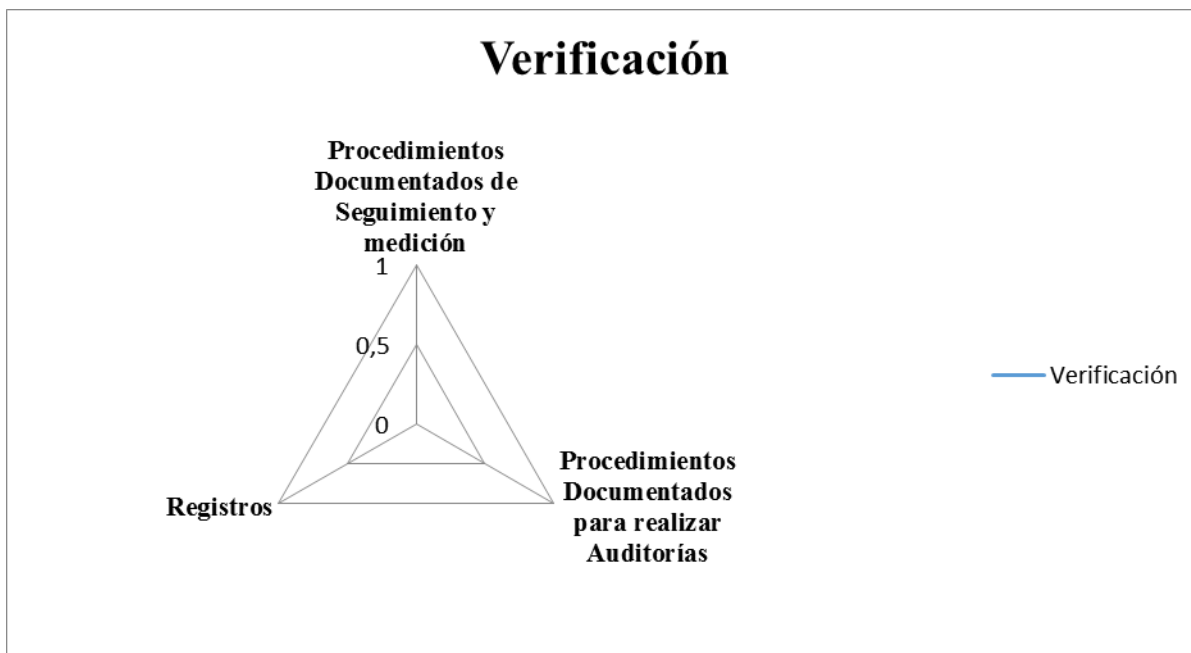
Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
M	Revisión por la Dirección	Norma 4.4.1: La organización debe designar un representante	Fraude documental, conspiración, fuga

	(Corporativo)	<p>de la Alta Dirección con el nivel de autoridad y responsabilidad para asegurar que el SGCS se implemente, mantenga y mejore continuamente. Debe establecer y documentar las responsabilidades, funciones y autoridad del personal que afecta la seguridad de la organización, identificadas en el análisis de criticidad del recurso humano, producto de la gestión de riesgos de la cadena de suministro y las actividades relacionadas con el comercio internacional.</p> <p>No se ha designado un representante para el aseguramiento del SGCS. No se evidenció documentación de las responsabilidades, funciones y autoridad del personal junto con un análisis de criticidad.</p>	de información, sabotaje, entre otros.
m	Gestión Humana	<p>Norma 4.4.2: La organización debe determinar y demostrar las competencias requeridas del personal y en caso de no disponer de ellas, debe tomar las acciones necesarias. El personal debe ser consciente de la responsabilidad por el control y seguridad en todos los niveles de la organización y de la influencia que su acción o inacción pueda tener sobre la eficacia del SGCS BASC.</p> <p>No están definidas las competencias del personal relacionadas con el SGCS BASC, ni se han establecido e implementado las evaluaciones para la comprobación de las competencias.</p>	Falta de estandarización en la ejecución de las actividades operativas y/o administrativas, pérdida de información física o electrónica.

M	Seguridad de Instalaciones y Procesos	<p>Norma 4.4.6 La organización debe asegurar, con base en su evaluación de riesgos, responsabilidad y participación en la cadena de suministro y las actividades relacionadas con el comercio internacional, que los planes, programas y controles de seguridad se encuentran totalmente integrados en todo el ámbito de la organización y dentro de todas sus actividades. Al implementar la política y la gestión efectiva del control y la seguridad, la organización debe hacer lo necesario para garantizar que todas las actividades se realicen de manera segura.</p> <p>No se han definido los planes operacionales de la organización.</p>	Falta de información del personal sobre los controles operacionales.
---	---------------------------------------	--	--

Fuente: Polo, Carelys (2017)

Gráfico 6. Verificación



Fuente: Polo, Carelys (2017)

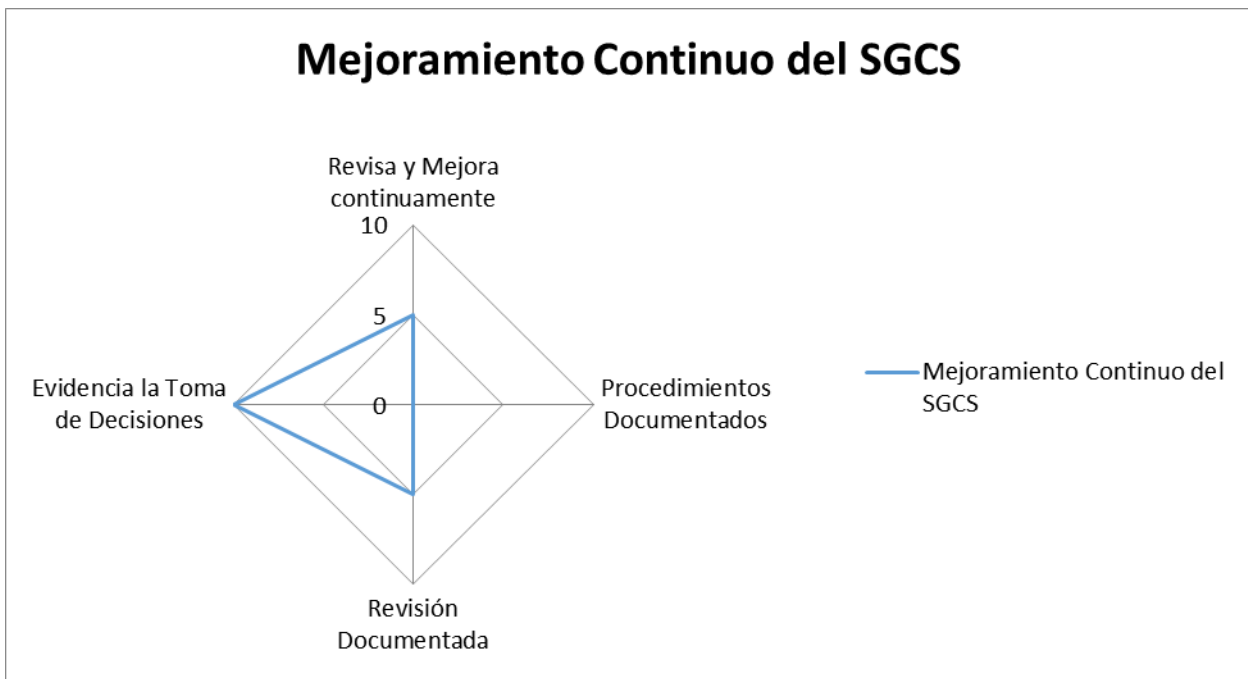
Cuadro 6. Análisis de Verificación

Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
M	Sistema de Gestión de la Calidad	<p>Norma 4.5.1: La organización debe tener procedimientos documentados para el seguimiento y medición de las características claves que puedan tener impacto significativo en el control y seguridad y se debe ajustar a las necesidades de la organización, estableciendo indicadores y metas que permitan determinar la eficacia del SGCS BASC.</p> <p>No se cuenta con un procedimiento documentado ni con una matriz de indicadores orientados al control y seguridad BASC.</p>	Dificultad a la hora de realizar el seguimiento y control a las medidas correspondiente al control y seguridad dentro de la organización.
M	Gestión Gerencial	<p>Norma 4.5.2: La organización debe tener un procedimiento para realizar auditorías internas a los elementos del SGCS con el fin de verificar que estén conforme con: a) Los requisitos de la Norma y los Estándares de seguridad BASC. b) Los requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad establecidos e implementados por la organización.</p> <p>No se evidencio realización de auditorías internas.</p>	Materialización de Riesgos
m	Gestión Gerencial	<p>Norma 4.5.3: La organización debe llevar los registros necesarios para demostrar conformidad con los requisitos del SGCS BASC y tener un procedimiento documentado, que incluya listado maestro de registros, para la identificación,</p>	Dificultad a la hora de realizar el seguimiento y control a las medidas correspondiente al control y seguridad dentro de la

		<p>mantenimiento, disposición de estos registros y para la entrega, control y archivo de la información, teniendo en cuenta los tiempos de conservación previstos en la legislación y definidos por las necesidades de la organización.</p> <p>No se llevan registros documentados que demuestren conformidad con los requisitos del SGCS BASC.</p>	organización.
--	--	--	---------------

Fuente: Polo, Carelys (2017)

Gráfico 7. Mejoramiento Continuo del SGCS



Fuente: Polo, Carelys (2017)

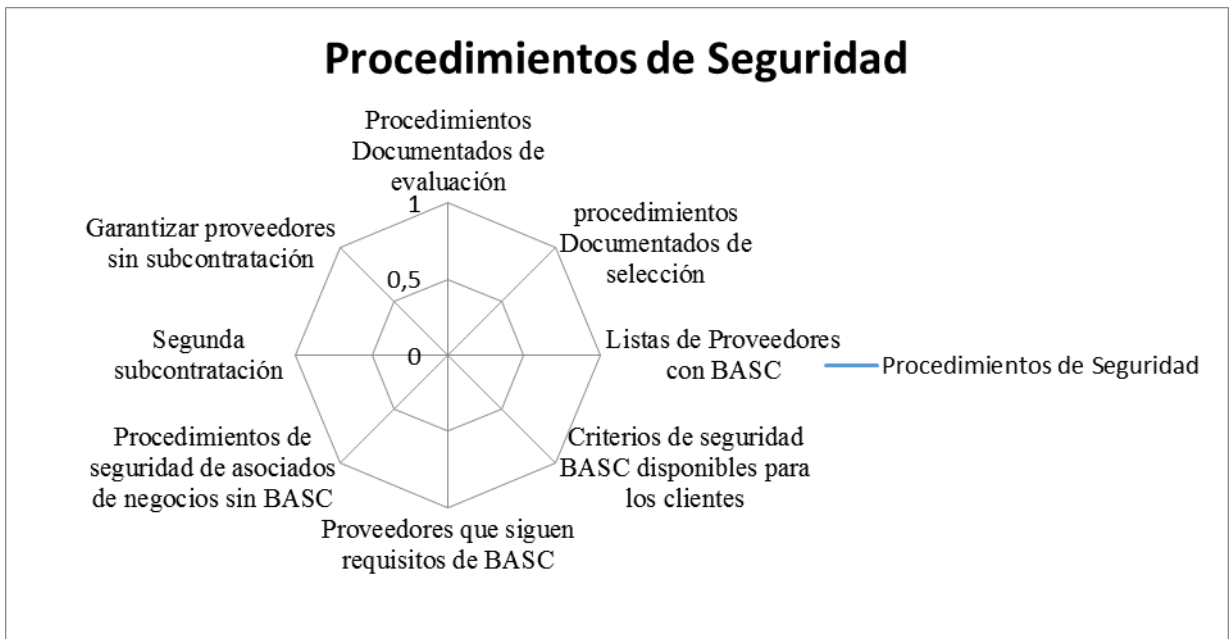
Cuadro 7. Análisis del Mejoramiento Continuo del SGCS

Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
M	Gestión Gerencial	Norma 4.6.2: La organización debe tener procedimientos documentados para la	Riesgos a nivel de instalaciones,

		<p>implementación de acciones correctivas y preventivas, el cual debe ser aplicado cuando se evidencien no conformidades reales o potenciales en el SGCS teniendo en cuenta los siguientes aspectos: a) Revisar las desviaciones del SGCS, b) Identificar la causa de las situaciones no conformes, c) Identificar y aplicar las medidas pertinentes, d) Registrar las acciones preventivas o correctivas, e) Verificar la eficacia de las acciones tomadas.</p> <p>No se cuenta con un procedimiento documentado de acciones correctivas y preventivas.</p>	<p>procesos y personal, tales como: fraude documental, conspiración, sabotaje, paquetes sospechosos, pérdida o alteración de información, contaminación de carga, penetración de intrusos, espionaje, hurto de equipos, herramientas o dinero y precintos comprometidos</p>
--	--	---	---

Fuente: Polo, Carelys (2017)

Gráfico 8. Procedimientos de Seguridad



Fuente: Polo, Carelys (2017)

Cuadro 8. Análisis de Procedimientos de Seguridad

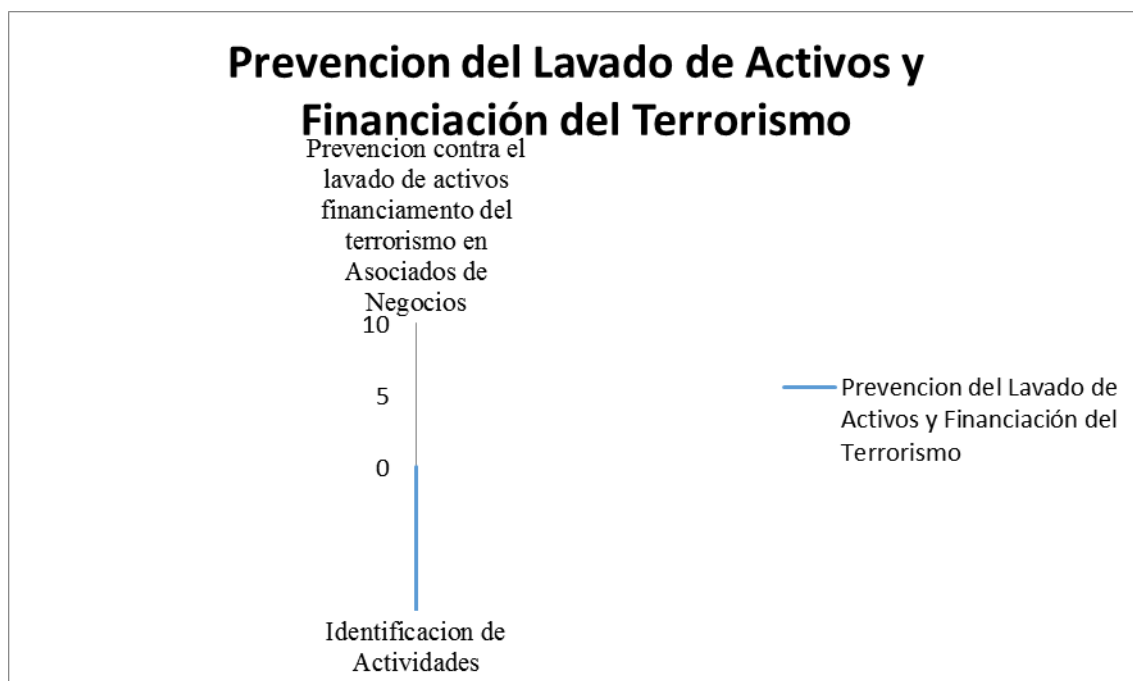
Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
M	Administración (Compras) / Comercial	<p>Estándar 1.1.1: Debe contar con procedimientos documentados para evaluar a los Asociados de Negocio, más allá de los requisitos financieros, incluyendo indicadores de seguridad que identifiquen factores o prácticas específicas, cuya presencia generaría un examen adicional por parte de la autoridad. BASC trabajará en cooperación con la autoridad para identificar información específica acerca de factores, prácticas o riesgos que sean relevantes.</p> <p>No se han elaborado procedimientos documentados para la selección y evaluación de asociados de negocio. De igual manera no se han establecido requisitos contractuales en materia de seguridad.</p>	Contaminación de la carga, sabotaje, incumplimiento de procedimiento y/o requisitos legales, asociados de negocios ficticios, hurto o fuga de información, y paquetes sospechosos.
M	Administración (Compras) / Comercial	<p>Estándar 1.1.2. Debe documentar procedimientos para la selección y evaluación de Asociados de Negocio, incluyendo consolidadores extranjeros, clientes, contratistas, transportadores, vendedores y proveedores de servicio que incluyan requisitos internos como la solidez financiera, capacidad de cumplimiento de requisitos contractuales de seguridad y la habilidad para identificar y corregir deficiencias.</p> <p>Además de no tener implementado el SGCS BASC, la empresa no</p>	Asociados de negocio ficticios, situaciones irregulares con la carga, estafa.

		evidenció la verificación de sus asociados de negocio, sobre los lineamientos de seguridad relacionados.	
M	Administración (Compras) / Comercial	<p>1.1.5.: Debe mantener una lista de proveedores certificados BASC, en todas las categorías relevantes de servicios.</p> <p>Aun cuando se cuentan listados de los asociados de negocios, los mismos no están actualizados.</p>	Información desactualizada de los asociados de negocios.
M	Administración (Compras) / Comercial	<p>1.1.6.: Debe asegurarse que los criterios de seguridad BASC estén disponibles para los clientes, a través de oportunidades de educación como seminarios, servicios de consulta, difusión de materiales de texto, derivándolos hacia el respectivo capítulo BASC.</p> <p>No se han considerado esquemas de desarrollo de los asociados de negocios.</p>	Vulnerabilidad en la cadena de suministro
m	Administración (Compras) / Comercial	<p>1.1.9.: Debe asegurarse que los proveedores de servicio (transporte, seguridad y manejo de la carga) que contrate, se comprometan a seguir los requisitos de seguridad BASC desde el punto de origen mediante acuerdos de seguridad.</p> <p>Aun cuando se revisa la documentación de los choferes y de las unidades de transporte, no se aseguran de que éstos cumplan con los requisitos del SGCS BASC.</p> <p>Se revisó expediente del proveedor: Serví Equipo, C.A: Registro mercantil vencido desde enero de 2007, Rif vencido desde</p>	Asociados de Negocios ficticios, vulnerabilidad en la cadena de suministro. Incumplimiento a los requisitos de seguridad BASC.

		enero de 2017. Información dudosa borrada con el nombre del accionista Freddy Fermín y Ninoska Martínez. Este proveedor no aparece en el listado de proveedores.	
m	Administración (Compras) / Comercial	<p>1.1.10.: Debe verificar los procedimientos de seguridad que ha implementado el Asociado de Negocio no certificado BASC, basado en un proceso documentado de gestión de riesgos.</p> <p>En proveedores no se realizan visitas a los asociados de negocios.</p> <p>A nivel de clientes: Aun cuando se visitan los clientes no se consideran los riesgos asociados al Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.</p>	<p>Asociados de Negocios ficticios, vulnerabilidad en la cadena de suministro.</p> <p>Incumplimiento a los requisitos de seguridad BASC.</p>

Fuente: Polo, Carelys (2017)

Gráfico 9. Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo



Fuente: Polo, Carelys (2017)

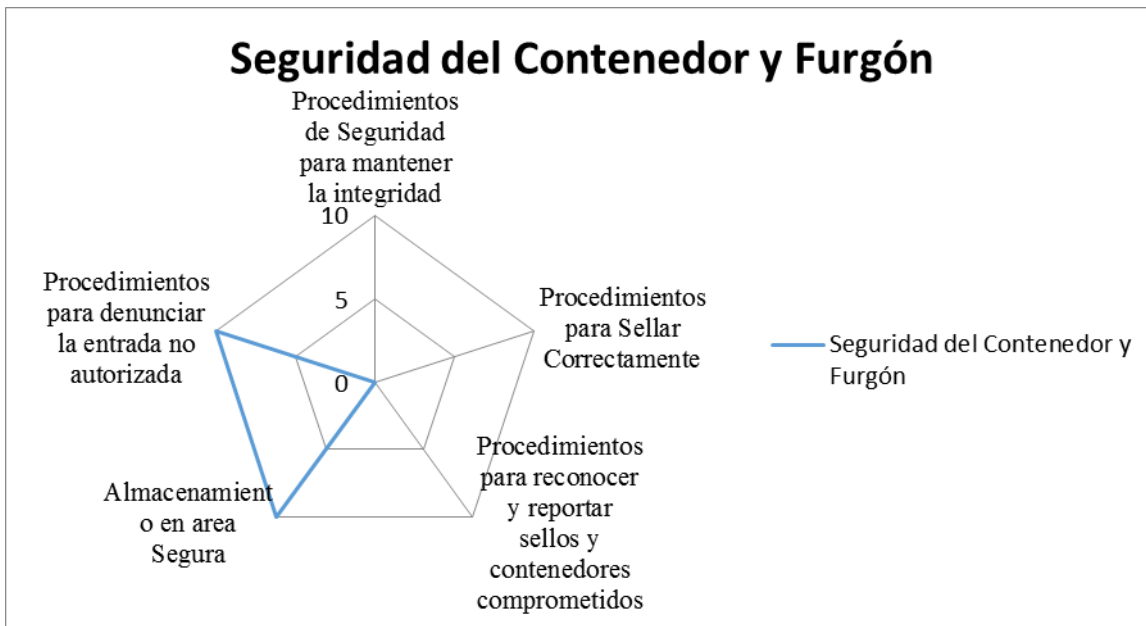
Cuadro 9. Análisis de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
m	Administración (Compras) / Comercial	Estándar 1.2: Debe aplicar en su proceso de selección y de evaluación de Asociados de Negocio, y nuevos socios (accionistas), que contenga criterios de prevención contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo tales como: a) Conocimiento de sus Asociados de Negocio (Identidad y legalidad de la empresa y sus socios). b) Antecedentes legales, penales, financieros. c) Monitoreo de sus operaciones (actividad económica, origen de sus ingresos, características de sus	Asociados de negocio ficticios, colaboración con actividades ilícitas.

		<p>operaciones otros clientes, cumplimiento de contratos, antigüedad en el mercado). d) Reporte oportuno a las autoridades competentes cuando identifique operaciones sospechosas.</p> <p>No se han desarrollado controles ni criterios de prevención contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo</p>	
--	--	---	--

Fuente: Polo, Carelys (2017)

Gráfico 10. Seguridad del Contenedor, Furgón / ULD (Unit Load Device)



Fuente: Polo, Carelys (2017)

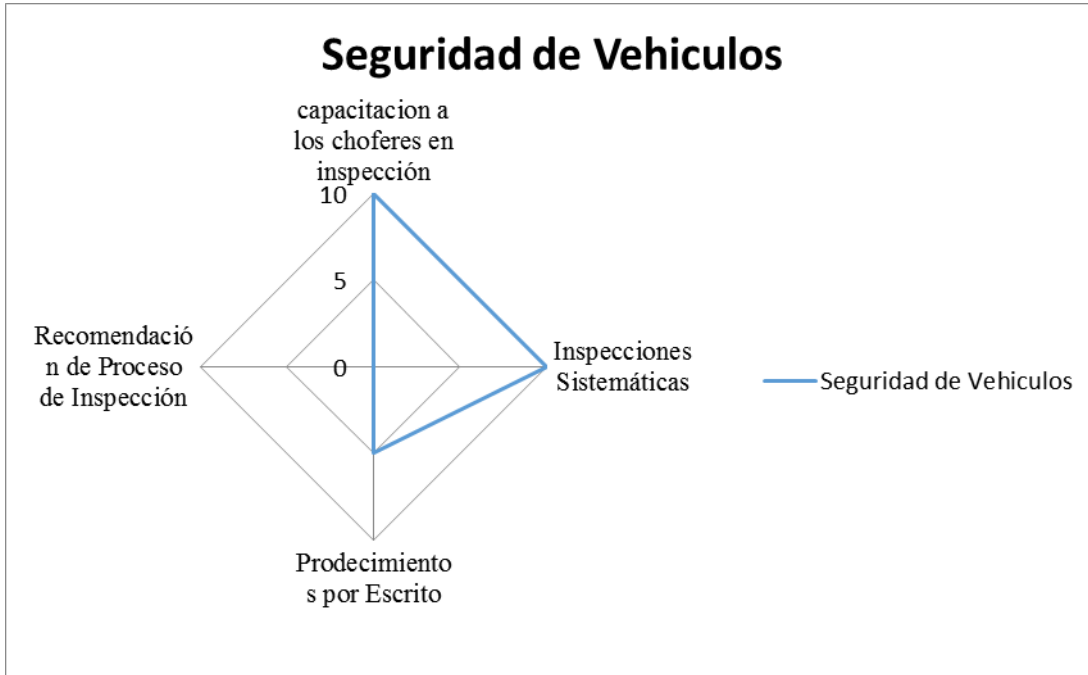
Cuadro 10. Análisis de Seguridad del Contenedor, Furgón / ULD (Unit Load Device)

Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
M	Administración	Estándar 2.1.1. Debe asegurar que todos sus asociados de negocio, importadores,	Incumplimiento en los procesos de seguridad durante

		<p>exportadores y proveedores de servicios, sean o no miembros de BASC, tengan procedimientos de seguridad para mantener la integridad de los contenedores, y protegerlos contra la introducción de materiales o personas no autorizadas.</p> <p>La organización no ha establecido procedimientos documentados para los asociados de negocios.</p>	<p>el transporte de mercancía de terceros.</p>
m	Operaciones de Transporte	<p>Estándar 2.1.2. Debe tener procedimientos para sellar correctamente y mantener la integridad de la carga de los contenedores, aplicando un sello de alta seguridad que cumpla o exceda los requisitos de la Norma ISO 17712, a todos los contenedores cargados.</p> <p>No existen procedimientos donde se considere el riesgo respecto a personas escondidas o contrabando en contenedores o furgones en las diferentes áreas de la planta.</p>	<p>Contaminación de la carga, robo, hurto.</p>
M	Operaciones de Transporte	<p>Estándar 2.1.3. Debe tener procedimientos para reconocer y reportar a las autoridades aduaneras o a la autoridad pertinente, cuando los sellos y/o contenedores/ remolques han sido comprometidos.</p> <p>No se cuenta con procedimientos que para reconocer y reportar sellos comprometidos.</p>	<p>Contaminación de la carga, penetración de intrusos.</p>

Fuente: Polo, Carelys (2017)

Gráfico 11. Seguridad de Vehículos



Fuente: Polo, Carelys (2017)

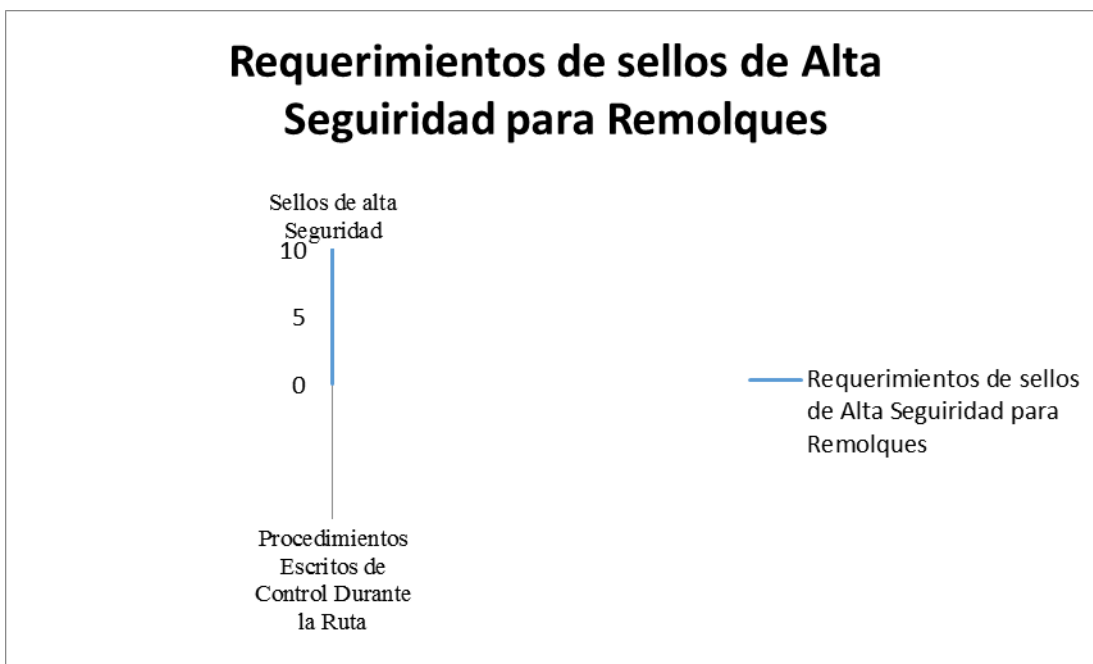
Cuadro 11. Análisis de Seguridad de Vehículos

Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
M	Seguridad/ Operaciones de Transporte	<p>Estándar 2.2.7: Se recomienda el siguiente proceso de inspección para todos los remolques y tractores:</p> <p>Remolques (7+3 puntos):</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pared delantera <input type="checkbox"/> Lado izquierdo <input type="checkbox"/> Lado derecho <input type="checkbox"/> Piso <input type="checkbox"/> Techo interior/externo <input type="checkbox"/> Puertas interiores/exteriores <input type="checkbox"/> Exterior/Sección inferior <input type="checkbox"/> Área de la quinta rueda – inspeccionar el compartimiento natural/placa del patín <input type="checkbox"/> Pata mecánica 	Precintos comprometidos, incumplimiento de procedimiento, hurto o contaminación de la carga.

		<input type="checkbox"/> Parte inferior – llantas/parachoques No se ha formalizado un registro de inspección para los diez puntos de las unidades de carga.	
--	--	---	--

Fuente: Polo, Carelys (2017)

Gráfico 12. Requerimiento de Sellos de Alta Seguridad para Remolques



Fuente: Polo, Carelys (2017)

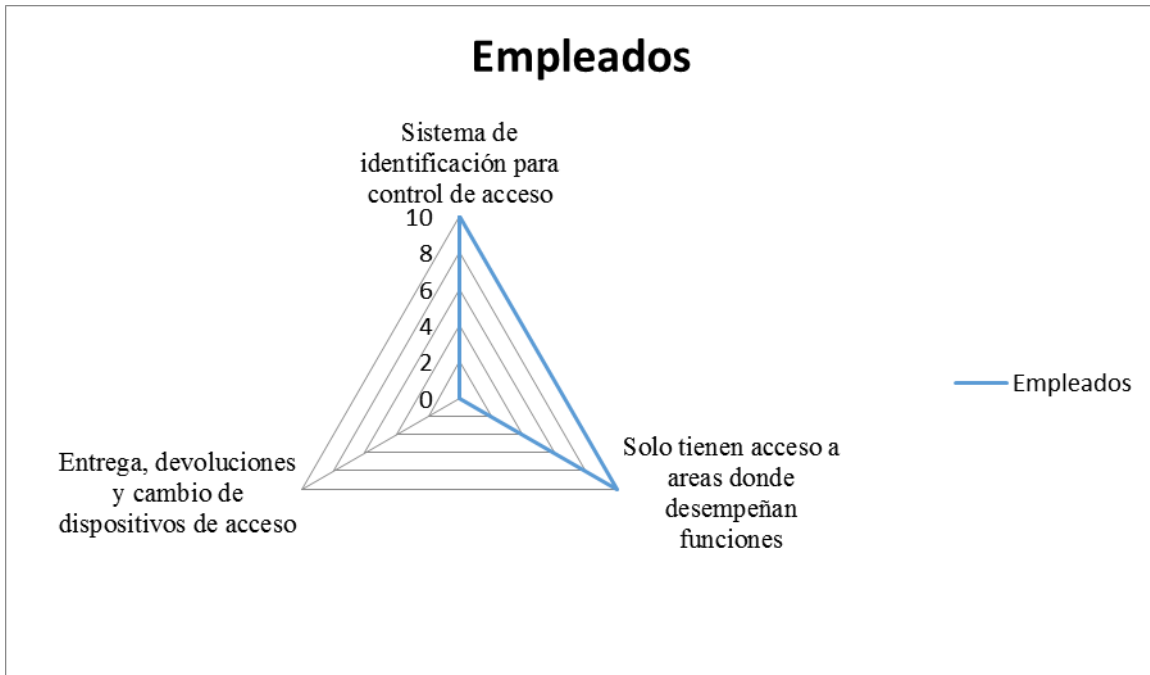
Cuadro 12. Análisis de Requerimiento de Sellos de Alta Seguridad para Remolques

Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
m	Seguridad/ Operaciones de Transporte	Estándar 2.5.2: Debe estipular claramente con procedimientos escritos, cómo serán controlados los sellos de seguridad durante el tránsito en ruta. Estos procedimientos escritos deberán tener mecanismos para asegurar que los conductores o choferes	Acceso no autorizado, precinto comprometido, contaminación de la carga.

		<p>hayan entendido los procedimientos y los ejecuten. Estos procedimientos deben incluir:</p> <p>a) Verificar que el sello esté intacto y que no presente evidencia de haber sido forzado a lo largo de la ruta.</p> <p>b) Documentar apropiadamente la numeración de los sellos originales y de reemplazo.</p> <p>c) Verificar que el número de sello y la localización del sello sea la misma que fue indicada por el embarcador en los documentos de embarque.</p> <p>d) Si el sello es removido durante el tránsito, incluso por autoridad oficial, un segundo sello se debe instalar y este cambio debe ser documentado.</p> <p>e) El conductor o chofer debe reportar inmediatamente al despachador, que el sello fue roto, por lo cual, un segundo sello debe ser colocado en el remolque o en el contenedor.</p> <p>f) El Operador Logístico debe hacer una notificación inmediata al despachador, al agente de aduana y/o al importador, de la instalación del segundo sello.</p> <p>No se cuenta con procedimientos documentados que especifiquen desde el registro hasta la disposición de los sellos. Ejemplo: los sellos (precintos)</p>	
--	--	---	--

Fuente: Polo, Carelys (2017)

Gráfico 13. Empleados



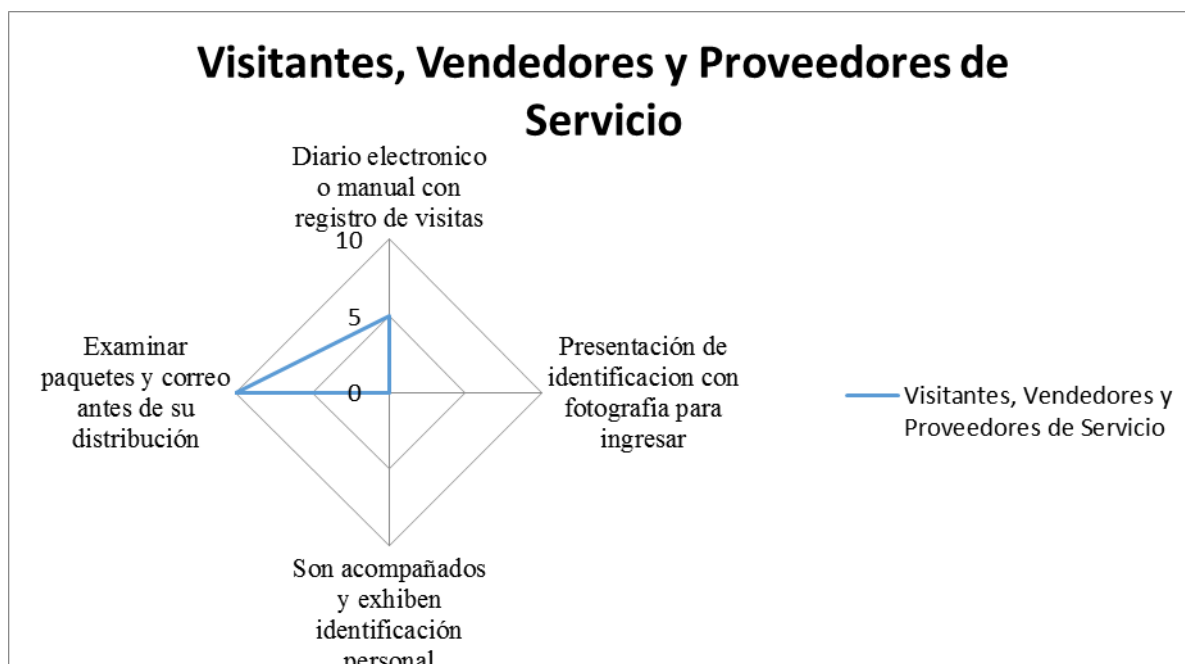
Fuente: Polo, Carelys (2017)

Cuadro 13. Análisis de Empleados

Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
m	Seguridad de Instalaciones y Procesos	<p>Estándar 3.1.3 (Empleados): La organización debe establecer, procedimientos documentados para la entrega, devolución y cambio de dispositivos de acceso como tarjetas de identificación, llaves, tarjetas de proximidad, etc.</p> <p>No existen procedimientos documentados para la gestión de dispositivos de acceso.</p>	<p>Acceso no autorizado, penetración de intrusos, hurto de equipos y/o dinero, fuga, pérdida o alteración de información, robo, secuestro, espionaje y atentado.</p>

Fuente: Polo, Carelys (2017)

Gráfico 14. Visitantes, Vendedores y Proveedores de Servicio



Fuente: Polo, Carelys (2017)

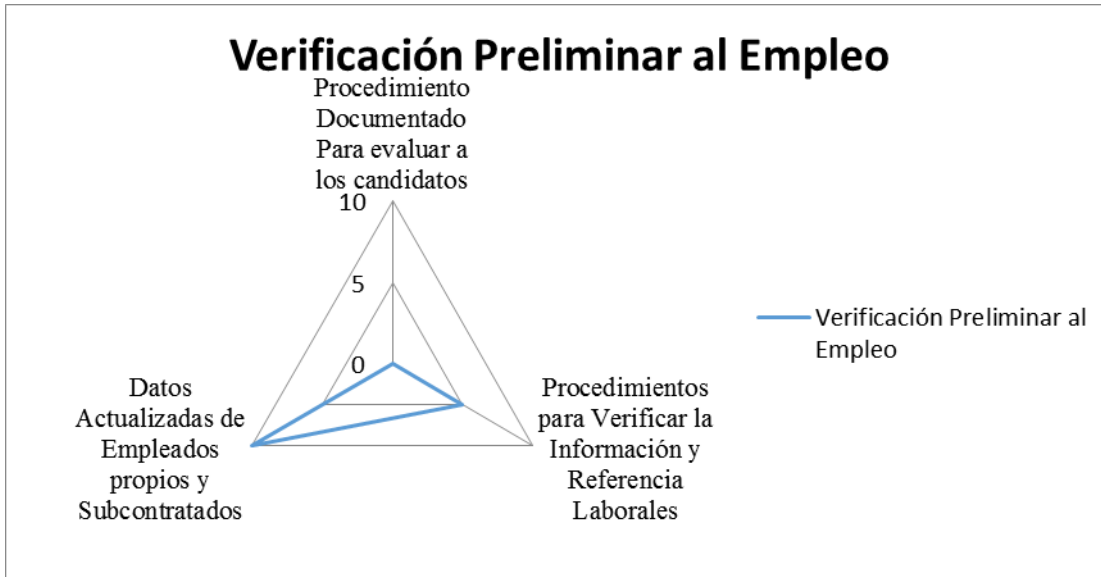
Cuadro 14. Análisis de Visitantes, Vendedores y Proveedores de Servicio

Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
M	Seguridad de Instalaciones y Procesos	<p>Estándar 3.2.2 (Visitantes): Debe presentar una identificación vigente y con fotografía al momento de ingresar a la instalación.</p> <p>Al momento de ingresar a la empresa no siempre se exige una identificación al visitante, desconociendo quien ingresa en realidad a las instalaciones.</p>	Acceso no autorizado, penetración de intrusos, fraude documental, hurto de equipos y/o, robo, secuestro, estafa, sabotaje, entre otros.
M	Seguridad de Instalaciones y Procesos	<p>Estándar 3.2.3: El visitante debe exhibir en un lugar visible su identificación temporal.</p> <p>No se evidenció identificaciones</p>	Acceso no autorizado, penetración de intrusos, fraude documental, hurto de equipos y/o,

		temporales para los visitantes.	robo, secuestro, estafa, sabotaje, entre otros.
--	--	---------------------------------	---

Fuente: Polo, Carelys (2017)

Grafico 15. Verificación Preliminar al Empleo



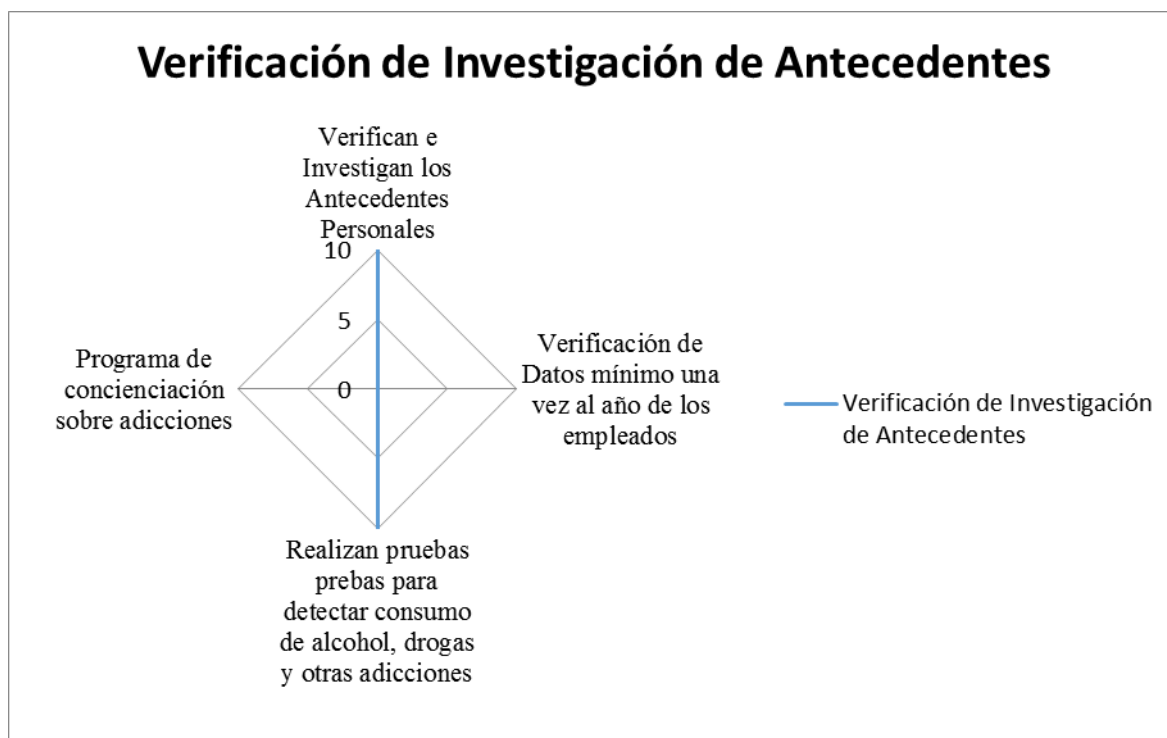
Fuente: Polo, Carelys (2017)

Cuadro 15. Análisis de Verificación Preliminar al Empleo

Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
m	Gestión Humana	<p>Estándar 4.1.1. Debe existir un procedimiento documentado para evaluar a los candidatos con posibilidades de ocupar un puesto de trabajo.</p> <p>Aun cuando se sigue un protocolo de trabajo, no se dispone de un procedimiento documentado para la evaluación de candidatos para un puesto de trabajo determinado.</p>	<p>Fraude documental, conspiración, sabotaje, estafa, hurto o pérdida de información, alteración de datos informáticos.</p>

Fuente: Polo, Carelys (2017)

Gráfico 16. Verificación e Investigación de Antecedentes



Fuente: Polo, Carelys (2017)

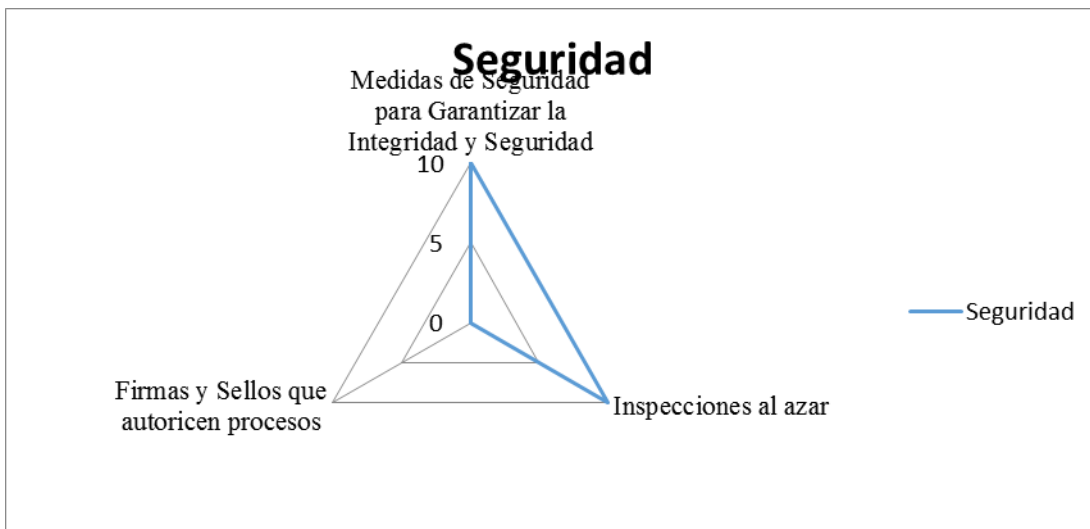
Cuadro 16. Análisis de Verificación e Investigación de Antecedentes

Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
M	Gestión Humana	Estándar 4.2.2: Debe actualizar los datos básicos de los empleados como mínimo una vez al año y verificarlos periódicamente conforme a la criticidad del cargo. No se deja evidencia de la actualización de los datos de los empleados.	Fraude documental, conspiración, sabotaje, estafa, hurto o pérdida de información, alteración de datos informáticos.
m	Gestión Humana	Estándar 4.2.5. Debe contar con un programa de concienciación sobre adicciones al alcohol, drogas, juego, entre otros, que	Hurto de equipos y/o dinero, estafa, soborno, chantaje, entre otros.

		<p>incluyan avisos visibles y material de lectura.</p> <p>No se dispone de un programa de concienciación en materia de prevención integral de adicciones.</p>	
--	--	--	--

Fuente: Polo, Carelys (2017)

Gráfico 17. Seguridad



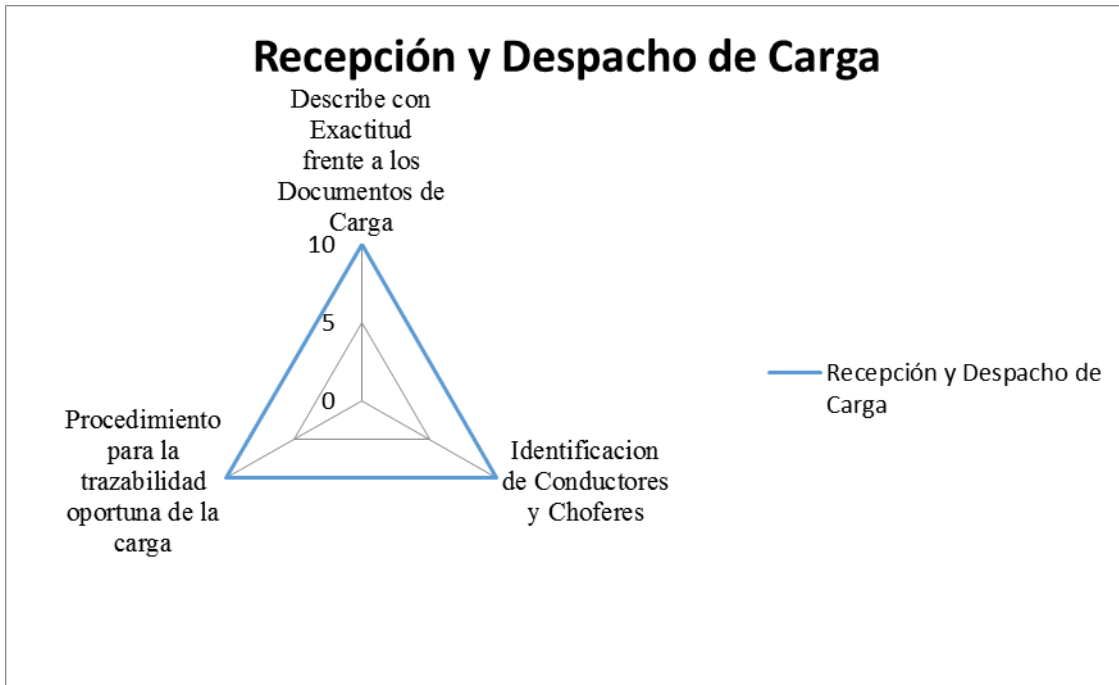
Fuente: Polo, Carelys (2017)

Cuadro 17. Análisis de Seguridad

Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
m	Gestión Gerencial	<p>Estándar 5.1.5: Debe existir una política de firmas y sellos que autoricen los diferentes procesos de la organización.</p> <p>No se lleva un registro de firmas y sellos autorizados.</p>	Incumplimiento de procedimiento, fraude documental.

Fuente: Polo, Carelys (2017)

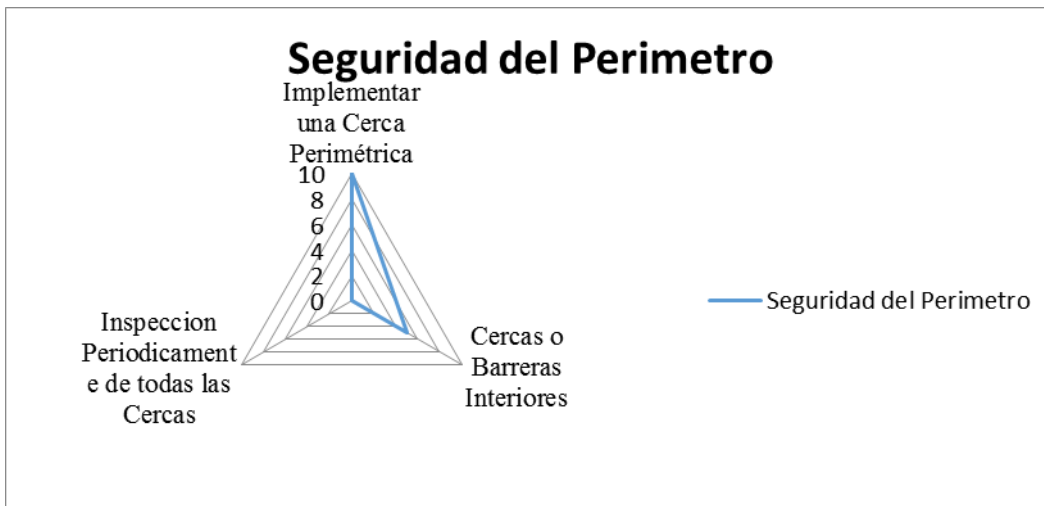
Gráfico 18. Recepción y Despacho de Carga



Fuente: Polo, Carelys (2017)

En este grafico se observa el cumplimiento de todas las actividades.

Gráfico 19. Seguridad de Perímetro



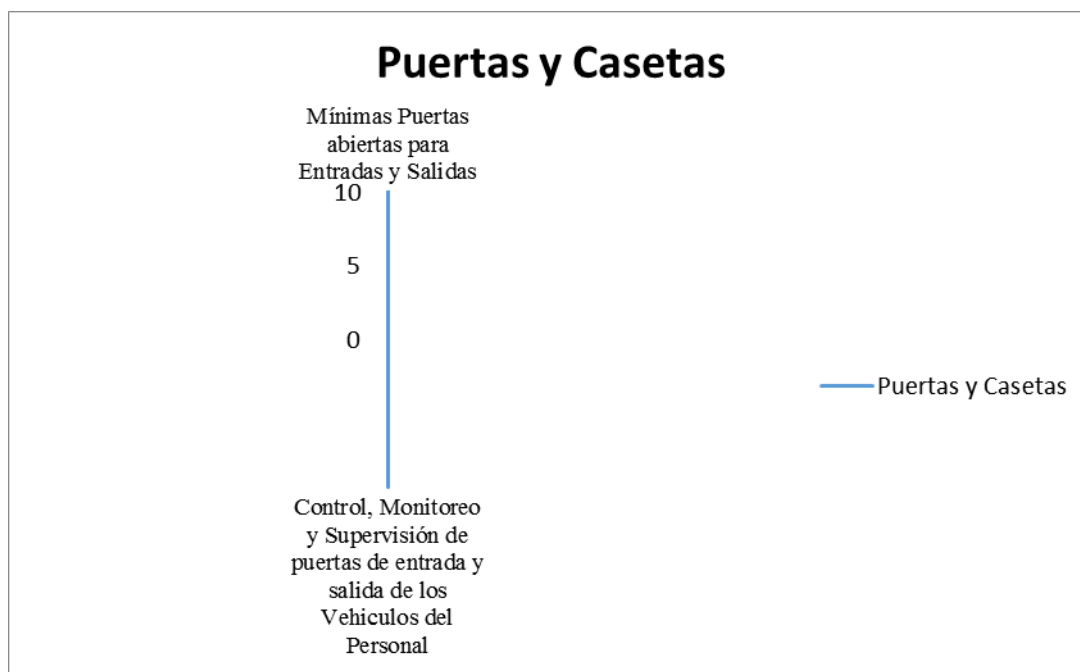
Fuente: Polo, Carelys (2017)

Cuadro 18. Análisis de Seguridad de Perímetro

Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
m	Seguridad de Instalaciones y Procesos	<p>Estándar 6.1.3: Debe inspeccionar periódicamente todas las cercas y barreras para verificar su integridad e identificar daños.</p> <p>No se cuenta con un procedimiento formalizado para la inspección de las instalaciones</p>	<p>Acceso no autorizado, penetración de intrusos, hurto de equipos y herramientas, secuestro, terrorismo.</p>

Fuente: Polo, Carelys (2017)

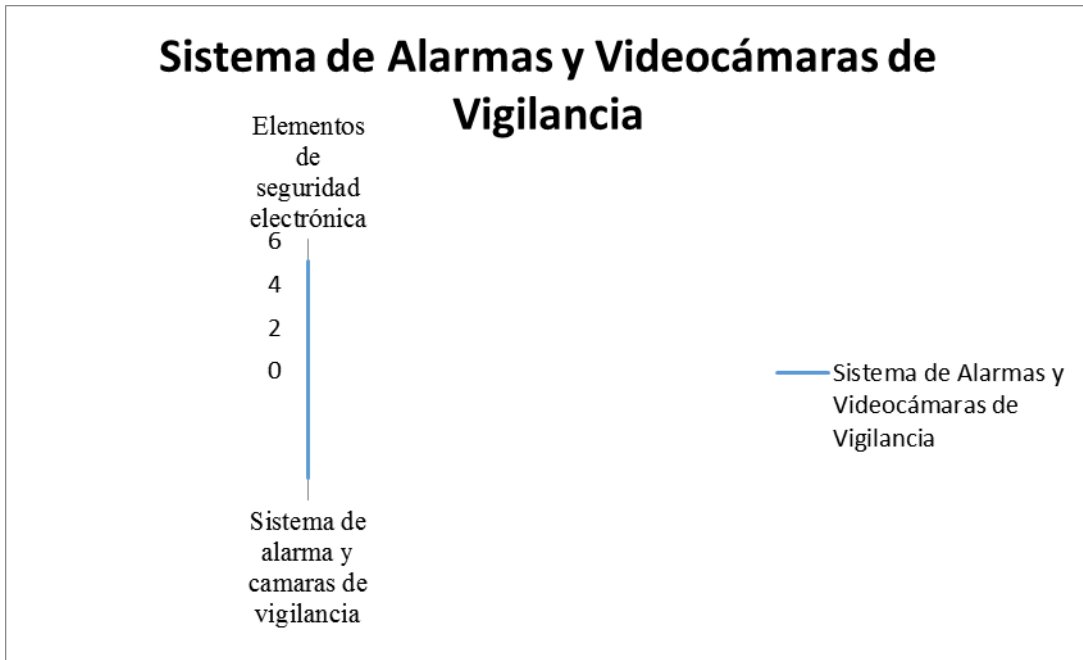
Gráfico 20. Puertas y Casetas



Fuente: Polo, Carelys (2017)

En este gráfico se observa el cumplimiento de todas las actividades.

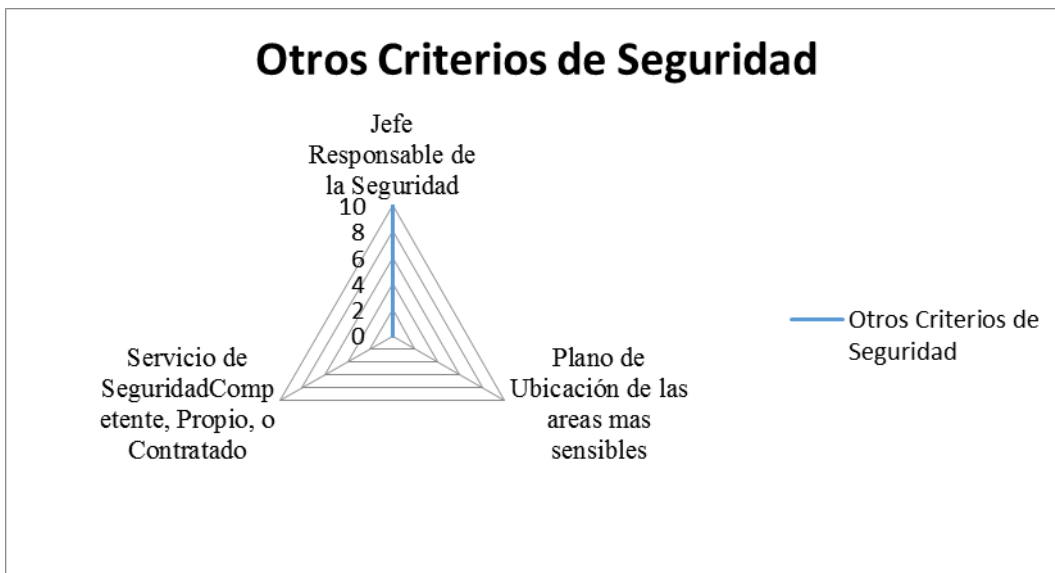
Gráfico 21. Sistema de Alarmas y Videocámara de Vigilancia



Fuente: Polo, Carelys (2017)

En este grafico no se observan no conformidades por lo que no hay puntos críticos y no es necesario hacer el cuadro especificativo.

Gráfico 22. Otros Criterios de Seguridad



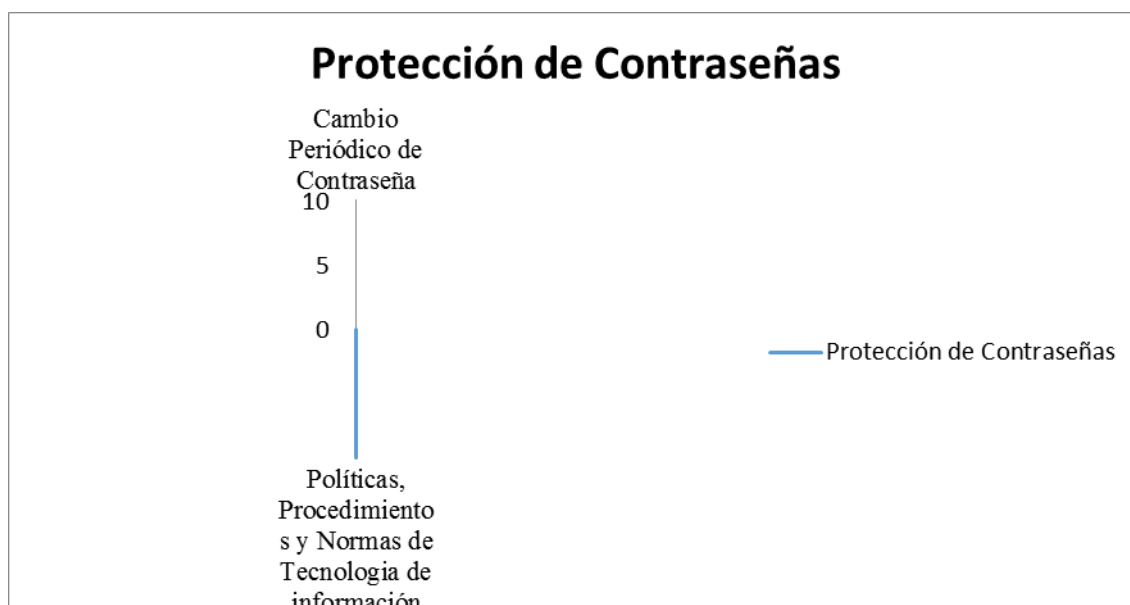
Fuentes: Polo, Carelys (2017)

Cuadro 19. Análisis de Otros Criterios de Seguridad

Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
m	Seguridad de Instalaciones y Procesos	<p>Estándar 6.8.2: Debe disponer de un plano con la ubicación de las áreas sensibles de la instalación.</p> <p>No se cuenta con un plano de la instalación de la organización en donde se señalen las áreas sensibles en materia de seguridad.</p>	Riesgos a nivel de seguridad como penetración de intrusos, acceso no autorizado, sustracción de sellos, hurto de equipos y herramientas.
m	Seguridad de Instalaciones y Procesos	<p>Estándar 6.8.4: Debe tener un servicio de seguridad competente, propio o contratado de preferencia certificado BASC.</p> <p>No se cuenta con un servicio de seguridad competente, de preferencia certificado BASC.</p>	Incumplimiento de los requisitos establecidos en el Estándar BASC, acceso no autorizado.

Fuente: Polo, Carelys (2017)

Gráficos 23. Protección de Contraseñas



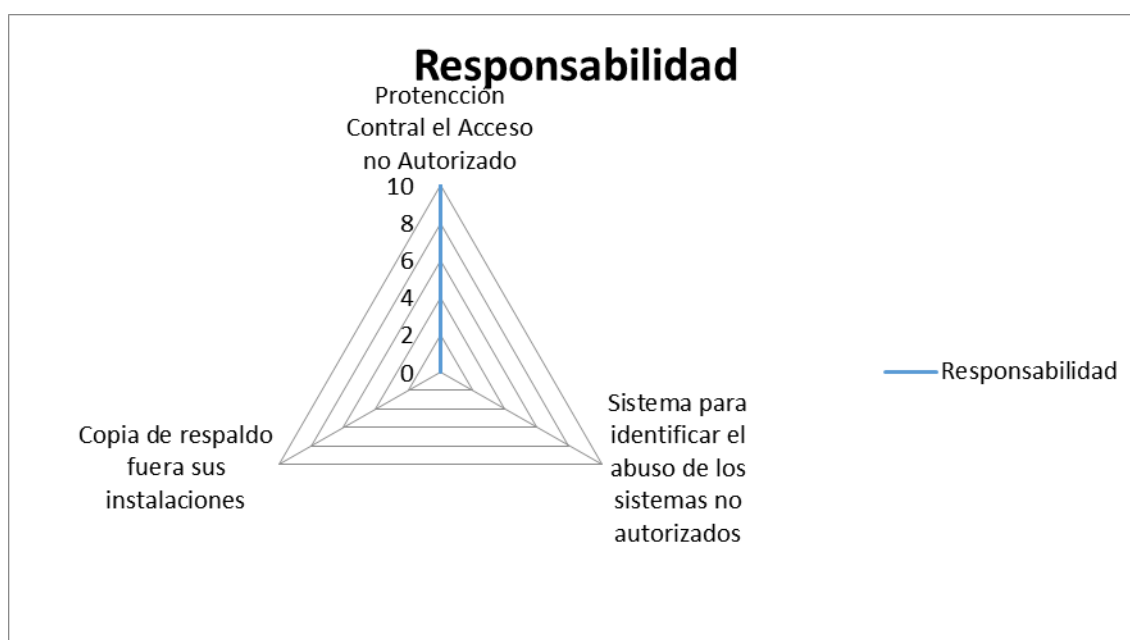
Fuente: Polo, Carelys (2017)

Cuadro 20. Análisis de Protección de Contraseñas

Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
M	Sistemas de Información	<p>Estándar 7.1.1. Para los sistemas automatizados se debe asignar cuentas individuales que exijan un cambio periódico de la contraseña.</p> <p>Aun cuando se les asigna contraseñas a los equipos de cómputo, no existe una política de cambio de las mismas.</p>	Pérdida o alteración de datos electrónicos, espionaje, conspiración, sabotaje, estafa y fraude documental.

Fuente: Polo, Carelys (2017)

Gráficos 24. Responsabilidad



Fuente: Polo, Carelys (2017)

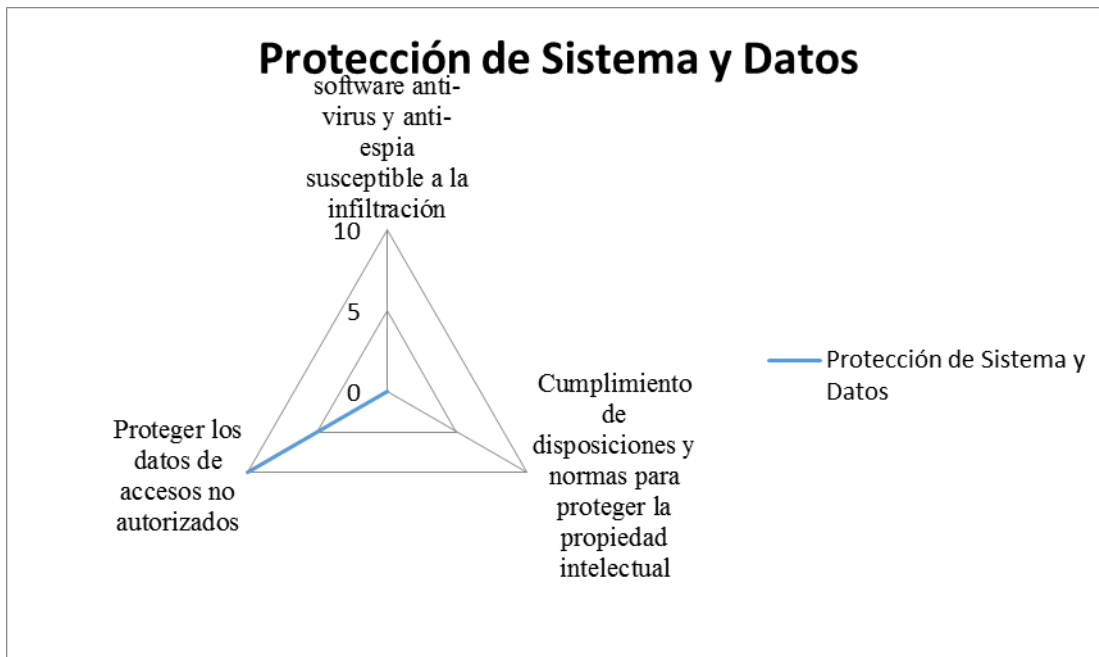
Cuadro 21. Análisis de Responsabilidad

Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
M	Sistemas de Información	Estándar 7.2.2: Debe establecer un procedimiento para	Pérdida o alteración de datos

		<p>identificar el abuso de los sistemas informáticos a fin de detectar accesos no autorizados, manipulación indebida o la alteración de los datos del negocio.</p> <p>No se tiene establecido un procedimiento que identifique el acceso no autorizado a los sistemas.</p>	<p>electrónicos, espionaje, conspiración, sabotaje, estafa y fraude documental. Secuestro de la información.</p>
m	Sistemas de Información	<p>Estándar 7.2.3: Los infractores del sistema de seguridad de tecnología de la información debe estar sujeto a medidas disciplinarias apropiadas</p> <p>No se toman medidas disciplinarias para los infractores del sistema de seguridad de tecnología en la información,</p>	<p>Pérdida o alteración de datos electrónicos, espionaje, conspiración, sabotaje, estafa y fraude documental. Secuestro de la información.</p>

Fuente: Polo, Carelys (2107)

Gráfico 25. Protección de Sistemas y Datos



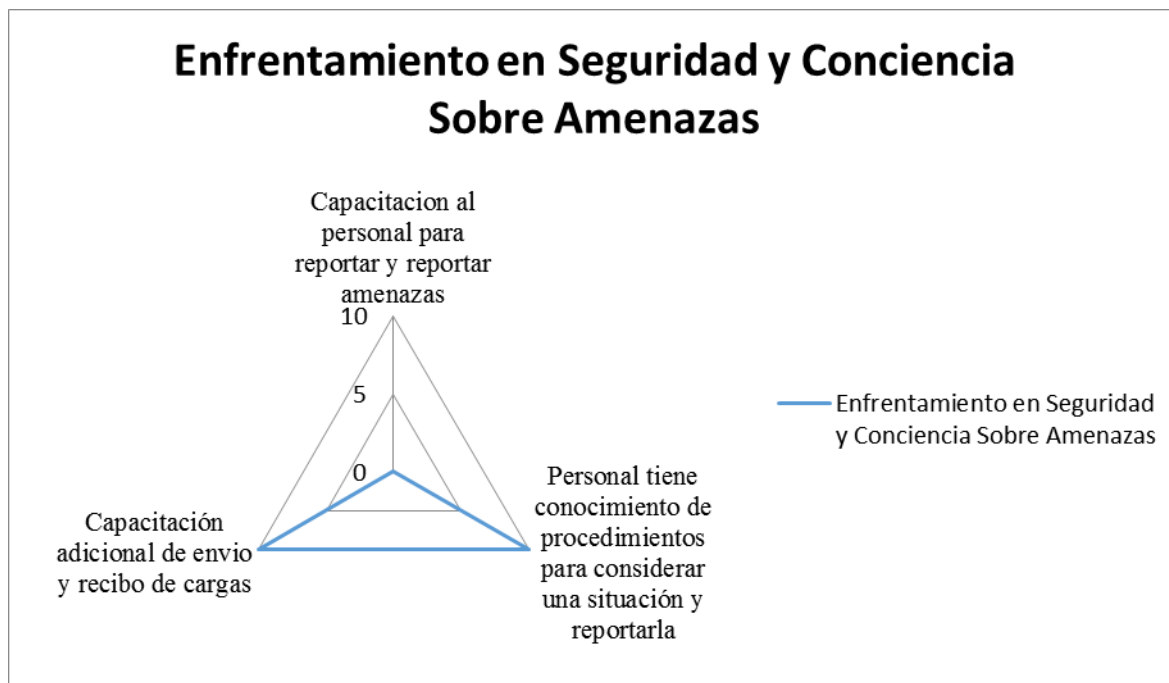
Fuente: Polo, Carelys (2017)

Cuadro 22. Análisis de Protección de Sistemas y Datos

Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
m	Sistemas de Información	Estándar 7.3.1: Debe instalar y mantener software antivirus y anti-espía en los sistemas de cómputo sensibles a la instalación Se utiliza antivirus, sin embargo, no se evidenció el control antiespía	Pérdida o alteración de datos electrónicos, espionaje, conspiración, sabotaje, estafa y fraude documental.
m	Sistemas de Información	Estándar 7.3.2: Debe observar el cumplimiento de las disposiciones y normas relativas a proteger la propiedad intelectual No se validaron las licencias de Software de los equipos.	Multas

Fuente: Polo, Carelys (2017)

Gráfico 26. Enfrentamiento en Seguridad y Conciencia Sobre Amenazas



Fuente: Polo, Carelys (2017)

Cuadro 23. Análisis de Enfrentamiento en Seguridad y Conciencia Sobre Amenazas

Clasificación	Proceso	Descripción	Riesgos
M	Gestión Humana	<p>Estándar 8.1. Debe contar con un programa de capacitación a fin de que todo el personal sepa reconocer y reportar amenazas y vulnerabilidades sobre actividades ilícitas, tales como actos de terrorismo y contrabando, en toda la cadena de suministro.</p> <p>No se dispone de un programa de capacitación en materia de prevención de actividades ilícitas.</p>	Contaminación, pérdida o daño de la carga, precintos comprometidos, atentado, terrorismo, conspiración, desvío de sustancias químicas y sabotaje.

Fuente: Polo, Carelys (2017)

Teniendo en cuenta que para el sistema de gestión en control y seguridad BASC existen hallazgos no conformes mayores y menores, en donde los hallazgos no conformes mayores (M) serán el incumplimiento de un requisito normativo, propio de la organización y/o legal, que vulnera o pone en serio riesgo la integridad del sistema de gestión. Puede corresponder a la no aplicación de una cláusula de una norma (requerida por la organización), el desarrollo de un proceso sin control, ausencia consistente de registros declarados por la organización o exigidos por la norma, o la repetición permanente y prolongada a través del tiempo de pequeños incumplimientos asociados a un mismo proceso o actividad. Y el hallazgo no conforme menor(m) será la desviación mínima en relación con requisitos normativos, propios de la organización y/o legales, estos incumplimientos, son esporádicos, dispersos y parciales y no afecta mayormente la eficiencia e integridad del sistema de gestión de la calidad.

Utilizando el criterio mencionado anteriormente y evaluando el poco tiempo en el que se realizó el estudio, se elaboró un cuadro con los hallazgos no conformes mayores

(M) los cuales serán los estudiados como causas para el incumplimiento de los requisitos de sistema de gestión en control y seguridad BASC en la organización.

Cuadro 24. Hallazgos No Conformes Mayores.

PROCESO	REQUISITO N-E	DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS ENCONTRADOS
Gestión de la Seguridad de Instalaciones y Procesos	N-4.4.6	No se han definido los planes operacionales de la organización.
Gestión de la Seguridad de Instalaciones y Procesos	E-3.2.2	No se realiza cateo de seguridad a las personas que ingresan, y en algunos casos a las personas acompañantes en los vehículos. Asimismo, no se realiza el cateo a los vehículos.
Gestión de la Seguridad de Instalaciones y Procesos	E-3.2.3	No hay evidencia de identificaciones temporales para los visitantes.
Facturación. Selección, Evaluación y Desarrollo de Proveedores	E-1.1.1	No se han elaborado procedimientos documentados para la selección y evaluación de asociados de negocios.
Facturación. Selección, Evaluación y Desarrollo de Proveedores	E-1.1.2	No se cuenta con los expedientes de los proveedores con la información relacionada con el mismo.
Facturación. Selección, Evaluación y Desarrollo de Proveedores	E-1.1.5	Aun cuando se cuenta con un listado de proveedores, la muestra seleccionada no estaba incluida en el mismo.
Facturación. Selección, Evaluación y Desarrollo de Proveedores	E-2.1.1	La organización no ha establecido procedimientos documentados para los asociados de negocios.
Gestión Comercial	E-1.1.2	No se cuenta con los expedientes de los clientes de negocios con la información relacionada con el mismo.
Gestión Comercial	E-1.1.5	No se cuenta con un listado de clientes.
Gestión Comercial	E-1.1.6	No se ha establecido los lineamientos sobre el cumplimiento de los requisitos ni se realizan visitas para la verificación de su cumplimiento.
Gestión de tecnología de la Información	E-7.1.1	Generar sistema de cambio de contraseñas periódicamente.
Gestión de tecnología de la Información	E-7.2.2	No se cuenta con un procedimiento que identifique el abuso de los sistemas informáticos.
Planificación de las	E-2.1.3	No se cuenta con un procedimiento para

operaciones de transporte		reconocer y reportar sellos comprometidos.
Planificación de las operaciones de transporte	E-2.2.7	No se ha formalizado un registro de inspección para los diez puntos de las unidades de carga.
Gestión Humana	E-4.2.2	No se llevan registros de actualización de datos del personal.
Gestión Humana	E-8.1	No se dispone de un programa de capacitación de prevención de actividades ilícitas.
Gestión Gerencial	N-4.1	No se evidencio controles sobre los procesos controlados externamente.
Gestión Gerencial	N-4.3.2	No se han definido los objetivos del SGCS.
Gestión Gerencial	N-4.4.1	No se ha designado un representante para el aseguramiento del SGCS BASC.
Gestión Gerencial	N-4.5.1	No se cuenta con un procedimiento orientado al control y seguridad BASC.
Gestión Gerencial	E-4.5.2	No se evidencio realización de auditorías internas.
Gestión Gerencial	E-4.6.2	No se cuenta con un procedimiento documentado de acciones correctivas y preventivas.

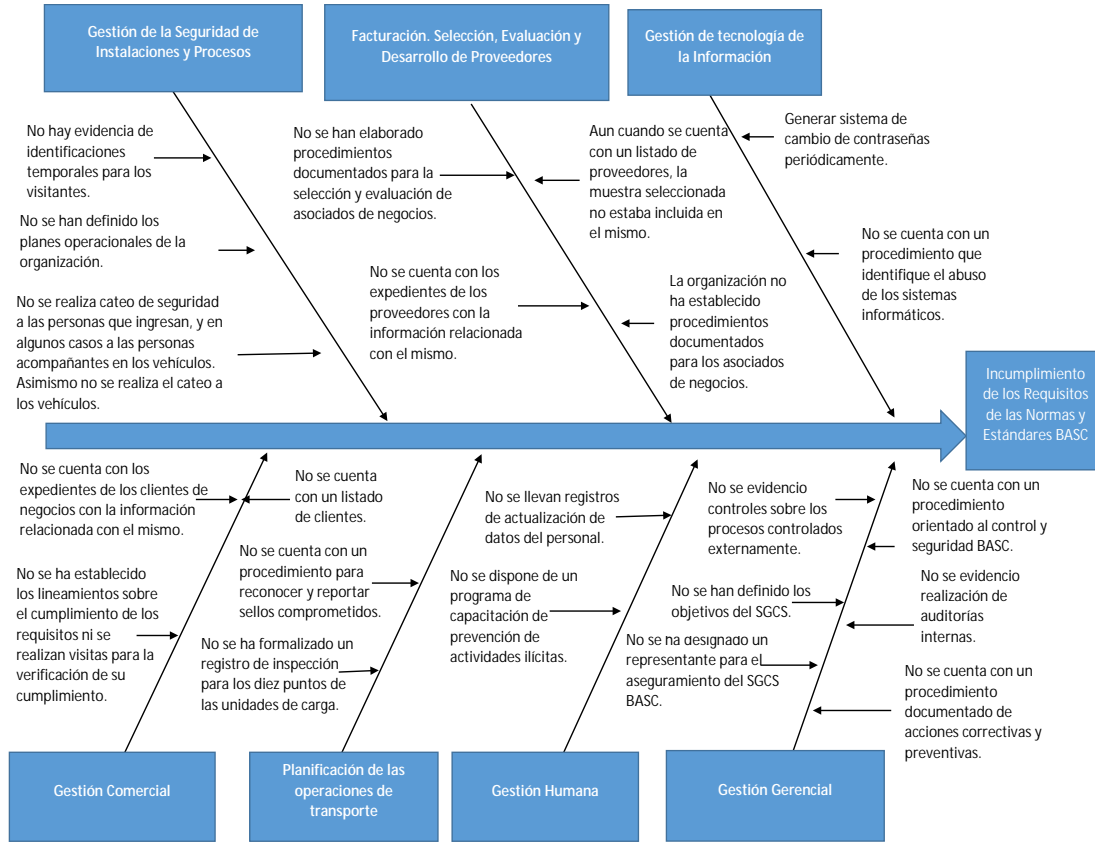
Fuente: Polo, Carelys (2017)

4.2.2 Resultados de la aplicación del Diagrama Causa-Efecto

Una vez encontradas las causas que impiden la implementación de la certificación de SGCS BASC en la empresa Transporte Sánchez Polo C.A., en los procesos, se procedió a plasmarlas en el diagrama de causa-efecto o Ishikawa, para apreciar de manera efectiva los factores pertinentes a cada una de estas causas que afectan al proceso.

Para ello, se procedió a realizar una figura con la intención de mostrar, primeramente, los factores atribuidos por los cuales ocurre cada una de las causas encontradas, así como también, apreciar los efectos producidos por cada una de las causas tratadas.

FIGURA 2. Diagrama de Causa-Efecto o Ishikawa



Fuente: Polo, Carelys (2017)

4.2.3 Matriz DOFA

En la búsqueda de la solución de estas causas detectadas, se procederá a realizar una matriz DOFA a fin de conocer toda la información posible acerca de la organización, en cuanto a sus debilidades y fortalezas, así como sus oportunidades y amenazas, dicha matriz se presenta a continuación:

Figura 3. Matriz DOFA

Debilidades (D):	Oportunidades (O):
<ul style="list-style-type: none"> Ø Control en el área de vigilancia. Ø Incumplimiento de procedimientos. Ø Falta de inversión Tecnológica Ø Ausencia de gestión por procesos Ø Resistencia al cambio 	<ul style="list-style-type: none"> Ø Desarrollo de los asociados de negocios. Ø Oportunidad de mercado de importación y exportación. Ø Capacitación de nuevos clientes. Ø Mercado Internacional. Ø Capacitación al personal.
Fortalezas (F):	Amenazas (A):
<ul style="list-style-type: none"> Ø Personal competitivo. Ø 28 años de trayectoria de la organización. Ø Estrategias de negociación. Ø Alianzas estratégicas con proveedores. Ø Nivel de compromiso del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Ø Contaminación de las cargas. Ø Ciber delincuencia. Ø Penetración de intrusos. Ø Narcotráfico. Ø Trafico de moneda extranjera.

Fuente: Polo, Carelys (2017)

En el desarrollo de la Fase III, se procederá a proponer acciones que permitirá establecer estrategias (FO), las cuales se basan en el uso de las fortalezas internas de la empresa con objeto de aprovechar las oportunidades externas. Estrategias (DO), quienes tienen como objetivo la mejora de las debilidades internas valiéndose de las oportunidades externas. Estrategias (FA) que se basan en la utilización de las fortalezas de la empresa para evitar o reducir el impacto de las amenazas externas. Y estrategias (DA) con la que se intenta minimizar debilidades y amenazas, mediante

estrategias de carácter defensivo, pues un gran número de amenazas externas y debilidades internas pueden llevar a la empresa a una posición inestable. Además de atacar de manera directa con esta propuesta las causas principales que originan la no eficiencia en la gestión.

Fase III: Proponer un plan de estrategias sobre las no conformidades, a fin de cerrar las brechas existentes entre los requisitos y la capacidad de la empresa para cumplirlos.

Luego de aplicadas las herramientas de análisis que permitieron el diagnóstico de la problemática, se procede a desarrollar acciones correctivas para cada una de las deficiencias encontradas con miras a establecer posibles soluciones, para la empresa Transportes Sánchez Polo C.A., a fin de optimizar eficiente sus recursos, dentro de los cuales se puedan establecer nuevas políticas y capacidades, y así evolucionar para obtener avances a nivel organizacional.

Dentro de esta perspectiva, esta propuesta constituirá un elemento fundamental para el mejoramiento continuo de los controles de procesos, a través de la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permitirán a la organización el logro de los objetivos planteados, empezando por los trabajadores que son los que contribuyen de manera directa en el crecimiento de la organización guiados por el enfoque que determina la alta dirección. En este sentido, la propuesta se basa en la presentación del plan en una hoja de trabajo para identificar la situación a mejorar, la acción de mejora y el responsable de su ejecución.

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

COD. CONTROL	REQ. NORMA/ ESTÁNDAR	TIPO DE HALLAZGO	ANÁLISIS DE CAUSAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	ÁREA	PROCESO	RESPONSABLE
1	N-4.4.1	No conformidad M	No se ha designado un representante para el aseguramiento del SGCS BASC.	Designar Representante.	15/08/2017	05/10/2017	Gerencia	Gestión Gerencial	Gerente General
2	E-4.2.2	No conformidad M	No se llevan registros de actualización de datos del personal.	Realizar actualizaciones periódicamente de los datos del personal.	15/08/2017	05/10/2017	Recursos Humanos	Gestión Humana	Gerente de Gestión Humana
3	N-4.3.2	No conformidad M	No se han definido los objetivos del SGCS BASC.	Definir objetivos del SGCS BASC. Capacitar al personal.	15/08/2017	05/10/2017	Gerencia	Gestión Gerencial	Gerente General
4	E-3.2.2	No conformidad M	No se realiza cateo de seguridad a las personas que ingresan, y en algunos casos a las personas acompañantes en los vehículos. Asimismo, no se realiza el cateo a los vehículos.	Incluir a las Inducciones de la empresa la inducción del personal de seguridad. Auditorías de Seguimiento.	01/09/2017	05/10/2017	Seguridad	Gestión de Seguridad	Gerente de Seguridad
5	N-4.5.1	No conformidad M	No se cuenta con un procedimiento documentado orientado al control y seguridad BASC	Aplicar procedimiento documentado de control. Capacitar al personal en el procedimiento para el reporte de actividades.	01/09/2017	05/10/2017	Gerencia	Gestión Gerencial	Gerente General

6	E-2.2.7	No conformidad M	No se ha formalizado un registro de inspección para los diez puntos de las unidades de carga.	Utilizar formatos de inspección y elaboración de informes.	01/09/2017	05/10/2017	Carga	Planificación de las Operaciones de Transporte	Gerente de Operaciones
7	E-2.1.3	No conformidad M	No se cuenta con un procedimiento para reconocer y reportar sellos comprometidos.	Aplicar procedimiento por escrito. Capacitar al personal en el procedimiento para el reporte de actividades.	01/09/2017	05/10/2017	contenedores	Planificación de las Operaciones de Transporte	Gerente de Operaciones
8	E.1.1.1	No conformidad M	No se han elaborado procedimientos documentados para la selección y evaluación de asociados de negocios.	Formatos para evaluaciones y elaboración de informes.	01/09/2017	05/10/2017	Administración	Facturación. Selección, Evaluación y Desarrollo de Proveedores	Gerente Administración y Finanzas
9	E-8.1	No conformidad M	No se dispone de un programa de capacitación de prevención de actividades ilícitas.	Capacitar al personal sobre prevención. Auditorias de seguimiento	01/09/2017	05/10/2017	Recursos Humanos	Gestión Humana	Gerente de Gestión Humana
10	E-1.1.2	No conformidad M	No se cuenta con los expedientes de los proveedores con la información relacionada con el mismo.	Elaborar formato para información con información de proveedores. Auditorias de seguimiento. Archivar información de proveedores.	01/09/2017	05/10/2017	Comercial	Gestión Comercial	Gerente de Gestión Comercial

11	E-1.1.2	No conformidad M	No se cuenta con los expedientes de los clientes con la información relacionada con el mismo.	Elaborar formato con información del asociado de negocio. Auditorias de seguimiento. Archivar información del asociado de negocio.	01/09/2017	05/10/2017	Comercial	Gestión Comercial	Gerente de Gestión Comercial
12	E-1.1.6	No conformidad M	No se ha establecido los lineamientos sobre el cumplimiento de los requisitos ni se realizan visitas para la verificación de su cumplimiento.	Aplicar procedimiento por escrito. Programar visitas para la verificación de su cumplimiento.	01/09/2017	05/10/2017	Comercial	Gestión Comercial	Gerente de Gestión Comercial
13	N-4.4.6	No conformidad M	No se han definido los planes operacionales de la organización.	Definir objetivos planes relacionados con las políticas del SGCS BASC.	01/09/2017	05/10/2017	Seguridad	Gestión de Seguridad	Gerente de Seguridad
14	E-3.2.3	No conformidad M	No hay evidencia de identificaciones temporales para los visitantes.	Incluir a las Inducciones de la empresa la inducción del personal de seguridad. Realizar inducciones a todo el personal que labora en la organización sobre la identificación temporal de los visitantes.	01/09/2017	05/10/2017	Seguridad	Gestión de Seguridad	Gerente de Seguridad
15	E-2.1.1	No conformidad M	La organización no ha establecido procedimientos documentados para los asociados de negocios.	Establecer y elaborar procedimientos documentados.	01/09/2017	05/10/2017	Administración	Facturación. Selección, Evaluación y Desarrollo de Proveedores	Gerente Administración y Finanzas
16	E-7.1.1	No conformidad M	Generar sistema de cambio de contraseñas periódicamente.	Establecer cambios de contraseñas periódicamente y automáticos en los sistemas.	01/09/2017	05/10/2017	Informática	Gestión de tecnología de la Información	Gerente de Sistemas

17	E-7.2.2	No conformidad M	No se cuenta con un procedimiento que identifique el abuso de los sistemas informáticos.	Elaborar e implementar procedimientos que identifiquen el abuso a los sistemas informáticos.	01/09/2017	05/10/2017	Informática	Gestión de tecnología de la Información	Gerente de Sistemas
18	N-4.1	No conformidad M	No se evidencio controles sobre los procesos controlados externamente.	Elaborar e implementar controles sobre los procesos externamente.	01/09/2017	05/10/2017	Gerencia	Gestión Gerencial	Gerente General
19	E-4.5.2	No conformidad M	No se evidencio realización de auditorías internas.	Implementar auditorías internas y seguimientos.	01/09/2017	05/10/2017	Gerencia	Gestión Gerencial	Gerente General
20	E-1.1.5	No conformidad M	Aun cuando se cuenta con un listado de proveedores, la muestra seleccionada no estaba incluida en el mismo.	Elaborar formato con información del asociado de negocio. Auditorias de seguimiento. Archivar información del asociado de negocio.	01/09/2017	05/10/2017	Administración	Facturación. Selección, Evaluación y Desarrollo de Proveedores	Gerente Administración y Finanzas
21	E-4.6.2	No conformidad M	No se cuenta con un procedimiento documentado de acciones correctivas y preventivas.	Elaborar e implementar procedimientos documentados. Realizar inducciones al personal de las acciones correctivas y preventivas.	01/09/2017	05/10/2017	Gerencia	Gestión Gerencial	Gerencia General
22	E-1.1.5	No conformidad M	No se cuenta con un listado de clientes.	Aplicar procedimiento por escrito. Elaborar formato adecuado.	01/09/2017	05/10/2017	Comercial	Gestión Comercial	Gerente de Gestión Comercial

Firma de Responsable de Sistema de Gestión

Fase IV: Evaluar la relación beneficio-costo, de las mejoras propuestas sobre la implementación de un SGCA BASC.

Este capítulo tiene como objetivo fundamental proporcionar una medida de los costos en que se incurren en la realización del proyecto, y a su vez comparar dichos costos previstos con los beneficios esperados de la realización de este estudio.

Para determinar los beneficios de la propuesta del estudio es necesario analizar el monto económico de los recursos monetarios que se van a invertir para la implementación y puesta en marcha del plan de capacitación.

4.4.1 Inscripción al programa BASC.

Una vez que la organización es aceptada por BASC, la empresa debe cancelar una cuota de inscripción.

El pago de inscripción al programa BASC depende del rubro de la empresa, en el caso de la empresa en estudio será de 300\$ (trescientos dólares americanos).

Todos los presupuestos en dólares \$ serán calculados en bolívares al precio actual del \$, en este caso será calculado a 26.475bs por dólar.

Tabla 1. Inscripción al programa BASC

Requerimientos	Presupuestos en \$	Presupuestos en Bs
Inscripción	300\$	7.942.500bs
Certificación	1298\$	34.364.550bs
Membrecía Anual	300\$	7.942.500bs
	1898\$	50.249.550bs

Fuente: Polo, Carelys (2017)

4.4.2 Formación de Recurso Humano.

Son de gran importancia para la organización las capacitaciones al personal. La concientización del personal se logra mediante las capacitaciones y entrenamientos que ha requerido la norma, las cuales son ofrecidas por BASC.

Tabla 2. Costos de Capacitación

Capacitación	Presupuesto
Formación de la norma BASC	700.000bs
Formación en Contenedores	450.000bs
Formación en Gestión de Riesgos	450.000bs
Formación de Auditores Internos	450.000bs
Formación de Seguridad	450.000bs
	2.500.000bs

Fuente: Polo, Carelys (2017).

4.4.3 Difusión y Diseño del Sistema.

Para promover una cultura de seguridad, tal como lo establece la política de la empresa en estudio; se procedió a la elaboración de diferentes manuales, guías, flyers informativos, que permitieron a los trabajadores conocer acerca de la importancia de contar con la certificación BASC.

Tabla 3. Difusión y Diseño del Sistema.

	Requerimiento	Presupuesto
Documentación Interna	Elaboración y publicación de políticas de seguridad.	1.750.000
	Flyers Informativos.	250.000bs
	Manual de Seguridad.	300.000bs
	Elaboración y difusión de procedimientos y formatos.	600.000bs
Documentación para clientes y proveedores.	Elaboración de acuerdos de seguridad para los clientes y proveedores.	800.000bs
		3.700.000bs

Fuente: Polo, Carelys (2017)

4.4.4 Asesoría y Documentación.

Otra inversión sobresaliente es el personal que la organización contrata para la asesoría de seguimientos para implantar de los requisitos BASC y la documentación que eso conlleva.

Tabla 4. Costos por Asesoría.

Requerimiento	Presupuesto
Asesoría	1.300.000bs
Documentación	900.000bs
	2.200.000bs

Fuente: Polo Carelys (2017)

Tabla 5. Costo total de la propuesta.

Descripción	Costos
Inscripción al programa BASC	50.249.550bs
Costos de Capacitaciones	2.500.000bs
Difusión y Diseño del Sistema	3.700.000bs
Costos por Asesoría	2.200.000bs
Costo total	58.649.550bs
15% de Imprevistos	8.797.432,5bs
Total, Inversión	67.446.982,5bs

Fuente: Polo, Carelys (2017)

Utilidad/Ahorros Asociados a la Propuesta

En el caso de la presente investigación, los cambios presentados como las propuestas de mejoras para la implementación de los requisitos y certificación BASC en la empresa Transporte Sánchez Polo, C.A., permitirán obtener beneficios. Asimismo, para evaluar la rentabilidad de la propuesta se consideran los datos obtenidos según información suministrada por el Departamento de Administración en el período de estudio de Enero a Abril 2017 el beneficio alcanzado fue de 252 servicios y para los meses de Mayo a Agosto fue de 214 servicios.

Es decir, que la empresa ha dejado de realizar un total de 38 servicios durante el período en estudio, que representan pérdidas monetarias por ese incumplimiento de servicios de 19.000\$ (visto en bolívares 503.025.000) aproximadamente. Ahora bien, para efectuar dicho cálculo se tomó en consideración el ahorro mensual de los ingresos no percibidos por la empresa por incumplimiento de servicios, esta

información fue consultada con los Jefes de Gestión Comercial y Administración quien la convalido con los datos que se muestran en el Cuadro .

Cuadro 31. Beneficios Estimados con la Implementación de la Propuesta

 Empresa: SANCHEZ POLO		Servicios Logísticos		
Período: Enero a Agosto 2017				
SERVICIOS NO REALIZADOS	PRECIO POR UNIDAD \$	PRECIO POR UNIDAD BS.	PÉRDIDAS EN BS.	
			100%	80%
38 SERVICIOS	500\$	13.237.500BS	503.025.000	402.420.000
Total				402.420.000,00

Fuente: Información tomada de la data de Registros de Administración en los meses de Enero a Agosto del 2017.

Datos:

Servicios sin realizar: 38 servicios.

Precio por unidad de servicio: Bs.13.237.500, 00.

Ingresos no percibidos: Bs. 402.420.000,00

Periodo de estudio: ocho (8) meses.

Finalmente se presentó el resumen económico en el cuadro **COSTOS TOTALES**, para llevar a cabo las propuestas, para ello se tomó en consideración las pérdidas

monetarias por la empresa en 8 meses de Bs. 402.420.000,00. En tal sentido, se analizó mediante la relación Beneficio-Costo, tomando en consideración lo siguiente:

R (B/C) = Beneficios/ Costos

Si la R (B/C) >1 la propuesta es viable

Si la R (B/C) = 1 es indiferente

Y si la R (B/C) < 1 es inviable la propuesta

Beneficio/Costo = Bs. 402.420.000,00. /67.446.982,5 Bs. = 5,09

Lo que hace que la propuesta sea viable. Con relación al estudio de factibilidad económica se tiene que: B/C > 1, se acepta el proyecto con la aplicación de este indicador, entonces se tiene que 5,09 > 1, por cada bolívar que se invierta en las mejoras se tienen un beneficio de 5,09 Bs.

Tiempo de Recuperación= Costo/ Beneficio

Costo mensual= 402.420.000,00/ 4 cuatro (4) meses de estudio.

Costo mensual= 100.605.000

Tiempo de Recuperación= 67.446.982,5 / 100.605.000,00 = 0,67

Lo que nos indica que la inversión de la propuesta se recuperara en 1 mes.

Conclusiones

Una eficiente gestión en los sistemas de control y seguridad representa la parte integral para el desarrollo de toda organización, en función de la dirección que estos establecen y controlan las actividades de los negocios que están relacionados con el BASC y se llevan a cabo a través de una planificación, control, aseguramiento y mejoramiento. En tal sentido el propósito de esta investigación fue proponer estrategias para la implementación de los requisitos del BASC en la empresa de Transporte Sánchez Polo, C.A. con la finalidad de incursionar en un proceso de control y seguridad adecuado a sus requerimientos, a fin de lograr mayor productividad y por lo tanto permanencia en el tiempo.

Alcanzando como meta mejorar y cumplir con los requisitos exigidos por la norma de acuerdo al servicio que ofrece la empresa, el sistema de gestión en control y seguridad requiere de una herramienta que permita normalizar, formalizar, registrar y controlar la gestión adaptada a la disminución de las observaciones y prevención de no conformidades que puedan resultar de las auditorias de BASC.

De tal manera se concluye a través de los resultados obtenidos con la aplicación de técnicas como lo son la observación directa, las entrevistas no estructurada, la revisión documental y la tormenta de ideas, se ha aplicado el diagnostico de la situación actual del sistema de gestión en control y seguridad de la empresa contra los requisitos de la norma BASC.

De igual forma, se establecieron las causas que producen la problemática detectada las cuales se analizaron basándose con la aplicación de técnicas de ingeniería industrial como lo son el diagrama de radar y el diagrama causa-efecto donde se estudiaron detalladamente cada una de las operaciones involucradas en los distintos procesos de la empresa caso en estudio, de tal manera que permitieron sustentar la

información requerida para determinar las principales causas que ocasionan la problemática deficiencia en el sistema de gestión en control y seguridad.

En tal sentido, en la primera de ellas se obtuvo a través de la colaboración del personal de la organización mediante la auditoría de esta forma se generaron las posibles causas del problema detectado en la empresa. Luego se desarrolló el análisis correspondiente a cada uno de los elementos planteados con los diagramas de radar para observar los puntos críticos de cada cláusula de las normas y estándares, con el reporte de auditoría pudimos obtener los hallazgos de no conformidades mayores y plasmarlos en un diagrama de causa-efecto, donde se pudo visualizar en qué consiste el problema que afecta directamente a la empresa con la norma BASC.

Cabe señalar, que el estudio realizado evidenció la necesidad que tiene la empresa de implementar un plan de mejoras que lleve a un mayor control de la gestión de seguridad en la empresa.

Recomendaciones

Implementar las propuestas incluidas en este estudio.

Realizar evaluaciones periódicas a las propuestas para determinar si los procesos están funcionando eficientemente.

Mantener un programa de capacitación que permita la educación continua de los trabajadores.

Crear un sistema de mejora continua en las operaciones, procedimientos y en todas aquellas aéreas que lo requieran que involucre a los trabajadores, mediante la participación sistemática de los mismos, con el objetivo de optimizar los procesos y aumentar su eficiencia.

Cumplir con la estandarización de las normas y procedimientos para el desarrollo de las actividades a fin de minimizar todas las fallas existentes.

Establecer la disposición de recursos para la aplicación de cursos donde el personal tenga la posibilidad de refrescar los conocimientos y permanecer actualizados en lo que a control y seguridad se refiere.

Apoyar con la asignación de recursos financieros para la puesta en marcha de la propuesta, lo cual es necesario e indispensable, ya que sin esta parte no es posible ejecutar las propuestas planteadas, recursos que aparecen explícitamente señalados en la parte de la investigación denominada estudio económico.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Arias, F. (2006) El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas. Editorial Espíteme. Sexta Edición.
- Arias, Andrés Felipe. (2012). La nueva economía colombiana. Primera Edición. Universidad Sergio Arboleda. Bogotá, Colombia.
- Tamayo y Tamayo, Mario. El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. México.1997.
- Balestrini, M (2008) “Como se elabora el Proyecto de Investigación”. (7ta Edición), Consultores Asociados, Servicio Editorial Caracas.
- Balestrini, M. (2006) “Como se elabora el proyecto de investigación” (5a Edición), Consultores Asociados, Servicio Editorial Caracas.
- Hernández S., Fernández, R. y Batista, P. (2007) Metodología de le Investigación. Editorial interamericana de España, s.a. Barcelona España.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2010), Manual para la Elaboración del Trabajo de Grado. 4^ota edición Caracas- Venezuela.
- Muñoz, C. (1998) “Cómo Elaborar una Tesis de Investigación. Investigación de Campo Primera Edición, Edt: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México. 1998 / 300p.
- Méndez, C. (1998) Metodología, Guía para Elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Santa Fé de Bogotá. Editorial McGRAW – HILL.

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2000). *Técnicas y Metodología Jurídica*.
Venezuela: Livrosca


Sampieri, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2006), *Metodología de la Investigación*
Edición: 4ta Editorial: México: Mc Graw Hill.

Parella S. y Martins F. (2010). *Metodología de la investigación cualitativa*.
Caracas, FEDUPEL.

Marc Porta (2007), Mctor & Partners, S.L. [Homepage] consultado el día 27 de junio
de 2009 de la World Wide Web: <http://www.mctor.com/mctorspanish.html#> Méndez,
C. (2001).

Anexos

Formato Para Visitas de Clientes.

	LISTA DE CHEQUEO Y REPORTE DE VISITA A CLIENTES VINCULADOS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC	
FECHA DE LA VISITA:		
ORGANIZACIÓN: Cliente:		
SECTOR: Exportador		
TELÉFONO:	CORREO ELECTRÓNICO:	
OBJETIVO:		
ALCANCE:		
METODOLOGÍA DE LA VISITA:		
AUDITOR LÍDER: Nilsa Sanabria	Representante de la Empresa: (Nombre)	
EQUIPO AUDITOR:	_____ Nombre y Apellido	
Puntos Tratados: Se desarrolló el proceso de auditoría explicándoles la importancia del SGCS BASC		
ELABORADOR POR:	CARGO:	FECHA

Formato de Visita a los Proveedores

LISTA DE CHEQUEO Y REPORTE DE VISITA A PROVEEDORES SISTEMA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD BASC					
Nº	REQUISITO	C	NC	N/A	OBSERVACIONES
1. GERENCIA					
1.1.	¿La empresa se encuentra legalmente constituida?				
1.2	¿Se cuenta con una estructura documentada? (organigrama)				
2. SISTEMAS DE GESTIÓN					
2.1	¿La empresa está o ha estado en proceso de obtención de la certificación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC?				
2.2	¿La empresa cuenta con un control de documentos con el cual se evidencie la existencia de un Listado Maestro de Registros y Procedimientos?				
2.3	¿Existen instructivos de trabajo que definan en forma adecuada la ejecución de tareas y/o actividades?				
2.4	¿La empresa pública y difunde a su personal una política de control y seguridad que contemplen la prevención del terrorismo y narcotráfico?				
2.5	¿La empresa desarrolla auditorías internas para la evaluación del desempeño de sus procesos?				
2.6	¿Se entregan acciones correctivas y/o preventivas de los procesos no conformes?				
2.7	¿Se mantiene y analiza un sistema de indicadores de medición de la gestión de la organización?				
3. RECURSOS HUMANOS					
3.1	¿El área dispone de un procedimiento escrito que contemple la descripción del proceso de selección, contratación e inducción del personal?				
3.2	¿El área dispone de registros que evidencien la verificación de referencias al personal fijo y/o contratado?				
3.3	¿La empresa implementa un programa de capacitación y entrenamiento del personal ?				
3.4	¿Se mantienen registros de capacitación en el que se incluye la prevención del terrorismo así como el consumo y tráfico de drogas?				

3.5	¿La empresa implementa mecanismos de control en el suministro, porte y retiro de carnets y uniformes de identificación?				
4. OPERACIONES					
4.1	¿La empresa controla, resguarda y dispone de un lugar adecuado para el almacén de productos terminados?				
4.2	¿Se implementan mecanismos de inspección y revisión de contenedores o gandalas antes de ser enviados?				
4.3	¿La empresa mantiene un estricto control sobre el desplazamiento de gandalas y contenedores (hora de salida y llegada al lugar destino)?				
4.4	¿Se lleva un control sobre la disposición y uso de precintos de seguridad?				
4.5	¿La empresa posee controles para el manejo, uso y resguardo del material de empaque?				
4.6	¿Se implementa un control definido para el producto no conforme?				
4.7	¿Se cuenta con un sistema de manejo de quejas y devoluciones del producto terminado?				
5. SEGURIDAD					
5.1	¿La empresa implementa un control efectivo de acceso y salida del personal y visitantes?				
5.2	¿Se realizan inspecciones periódicas de puertas, ventanas, área perimetral y sistema de iluminación interna y externa de la organización?				
5.3	¿Se encuentran debidamente señalizadas las áreas de acceso restringido?				
5.4	¿La empresa cuenta con un servicio de vigilancia propio o subcontratado competente?				
5.5	¿El personal de seguridad dispone de números telefónicos de autoridades policiales o bomberos, que garantice la acción de respuesta oportuna en caso de emergencias?				
5.6	¿Se cuenta con un sistema de cámaras o circuito cerrado de televisión que permita la detección de actividades irregulares en la organización?				
6. COMPRAS					
6.1	¿Se establecen por escrito acuerdos de seguridad en caso de subcontratar servicios?				
7. SISTEMAS INFORMÁTICOS					
7.1	¿Los documentos son protegidos contra supresión, destrucción, daño o modificaciones no autorizadas?				
7.2	¿Se asignan cuentas individuales que requieren del uso y actualización de contraseñas?				

Fuente: Polo, Carelys (2017)

Lista de Chequeo.

LISTA DE CHEQUEO				
REQUISITO	SI CUMPLE	NO CUMPLE	MEDIANAMENTE CUMPLE	OBSERVACIONES
REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTION EN CONTROL Y SEGURIDAD (SGCS) BASC				
Generalidades				
Se incorporan los requisitos del SGCS a los procesos de la organización.				
La organización establece, documenta, implementa, mantiene, y mejora continuamente el SGCS.				
Política de Control y Seguridad				
La Alta Dirección establece, documenta, comunica, publica y respalda su política de control y seguridad.				
La política está orientada a la prevención de actividades ilícitas y está comprometida al mejoramiento continuo del sistema de gestión.				
La política es marco de referencia para establecer y revisar los objetivos del SGCS.				
Planeación				
Se tiene una adecuada planificación: se sabe qué hacer, quien es responsable, cuando se debe hacer.				
La Alta Dirección establece y revisa los objetivos del SCGS en función a los niveles pertinentes dentro de la organización.				
La organización tiene un procedimiento documentado para establecer e implementar un proceso de gestión de riesgo que permita la determinación del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos.				
La organización hace provisiones con el fin de cubrir los objetivos, planes y controles operacionales para que implemente, mantenga y mejore continuamente el SGCS.				
Implementación y Operación				
Hay designado un representante de la Alta Dirección con el nivel de autoridad y responsabilidad para asegurar que el SGCS se implemente, mantenga y mejore continuamente.				
Se tienen establecidas y documentadas las responsabilidades de la organización, identificadas en el análisis				
La organización determina y demuestran las competencias requeridas del personal.				
El personal es consciente de la responsabilidad por el control y seguridad en todos los niveles de la organización y de la influencia que su acción o inacción pueda tener sobre la eficacia del SGCS y BASC.				
La organización establece condiciones para: <ul style="list-style-type: none"> c) Mantener una comunicación abierta y efectiva de información sobre control y seguridad en el comercio internacional. d) Lograr la participación y el compromiso de accionistas, directivos, empleados y asociados de negocios. 				
Se lleva documentación del sistema.				
La organización asegura que los planes, programas y controles de seguridad se encuentran totalmente integrados en todo el ámbito y dentro de todas sus actividades.				
La organización hace lo necesario para garantizar que todas que todas las actividades se realizan segura al implementar la política y la gestión efectiva del control y la seguridad.				
Verificación				
La organización tiene procedimientos documentados para el seguimiento y medición de las características				

claves que puedan tener impacto significativo en el control y seguridad.				
La organización tiene un procedimiento documentado para realizar auditorías internas a los elementos del SGCS con el fin de verificar que este conforme con: c) Los requisitos de la Norma y los Estándares de seguridad BASC. d) Los requisitos del SGCS establecidos e implementados en la organización.				
La organización lleva los registros necesarios para demostrar conformidad con los requisitos del SGCS BASC.				
Mejoramiento Continuo del SGCS				
La organización revisa y mejora continuamente la eficiencia del SGCS BASC mediante el cumplimiento de la política y objetivos de control y seguridad.				
La organización tiene procedimientos documentados para la implementación de acciones correctivas y preventivas.				
La revisión está documentada contemplando las instrucciones y lineamientos gerenciales para asegurar la eficacia del SGCS.				
La Alta Dirección evidencia la toma de decisiones y asignación de recursos para el cumplimiento de la política de control y seguridad.				
REQUISITOS DE LOS ASOCIADOS DE NEGOCIOS				
Procedimientos de Seguridad				
Se cuenta con procedimientos documentados para evaluar a los Asociados de Negocios.				
Se documentan procedimientos para la selección de Asociados de Negocio.				
Se tiene una lista de proveedores certificados con BASC.				
Se aseguran que los criterios de seguridad BASC están disponibles para los clientes.				
Se aseguran que los proveedores de servicio (transporte, seguridad y manejo de la carga) que contratan sigan los requisitos de seguridad BASC.				
Se verifican los procedimientos de seguridad que ha implementado el Asociado de Negocio no certificado BASC.				
Garantizan que otros proveedores no realicen subcontrataciones.				
Prevención del Lavado de Activos y financiación del Terrorismo				
Se aplica un su proceso de selección y evaluación de Asociados de Negocios y nuevos socios (accionistas), que contengan criterios de prevención contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.				
Se contemplan como mínimo los siguientes factores para la identificación de operaciones sospechosas: g) Origen y destino de las operaciones de comercio internacional. h) Frecuencia de las operaciones. i) Valor y tipo de mercancía. j) Modalidad de la operación de transporte. k) Forma de pago de la transacción. l) Inconsistencia en la información proporcionada por el Asociado de Negocio.				
SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE				
Seguridad del contenedor, Furgón / ULD (Unit Load Device)				
Se asegura que todos los Asociados de Negocio, sean o no miembros de BASC y tengan procedimientos de seguridad para mantener la integridad de los contenedores y protegerlos contra la introducción de materia o personas no autorizadas				
Se tienen procedimientos para sellar correctamente y mantener la integridad de los contenedores aplicando un sello de alta seguridad que cumpla o exceda la norma ISO 17712.				
Se tienen procedimientos para reconocer y reportar a las autoridades aduaneras o a la autoridad pertinente, cuando los sellos y/o contenedores han sido				

comprometidos.				
Se almacenan los contenedores en un área segura para impedir el acceso y/o manipulación no autorizados.				
Cuentan con procedimientos establecidos para denunciar y neutralizar la entrada no autorizada de las áreas de almacenaje de los contenedores.				
Seguridad de Vehículos				
Se capacita a los choferes en inspección de sus vehículos.				
Se realizan inspecciones sistemáticas de vehículos.				
Existen procedimientos por escrito que identifiquen factores o practicas específicas que sugieran que el envío de un cierto transportista, implique mayor riesgo.				
Se recomienda el siguiente proceso de inspección para todos los camiones remolques/ tractores: <ul style="list-style-type: none"> · Área de la quinta rueda- inspeccionar el comportamiento natural/ placa del patín · Exterior – frente/costados · Posterior – parachoquea/puertas · Pared delantera · Lado izquierdo · Lado derecho · Piso · Techo interior/exterior · Puertas interiores/exteriores · Exterior/sección inferior. 				
Requerimiento de Sellos de Alta Seguridad para Remolques				
Se utilizan sellos asegurando que reúnan o excedan los requisitos de la norma ISO 17712 para sellos de alta seguridad				
Se estipula con procedimientos escritos, como serán controlados los sellos de seguridad durante el tránsito de la ruta.				
CONTROLES DE ACCESO FISICO				
Empleados				
Existe un sistema de identificación de empleados con el objetivo de controlar su acceso.				
Tienen acceso sólo a aquellas áreas donde desempeñan sus funciones.				
La organización establece, documenta y mantiene procedimientos para la entrega devolución y cambio de dispositivos de acceso.				
Visitantes / Vendedores / Proveedores de Servicio				
Se mantiene un diario electrónico o manual con el registro de todos los visitantes, que incluya el nombre del visitante, propósito de su visita y confirmación de su identidad.				
Presentan una identificación vigente con fotografía al momento de ingresar a la instalación.				
Todos los visitantes son acompañados y exhiben en un lugar visible su identificación temporal.				
Se examinan periódicamente los paquetes y el correo que llega antes de su distribución.				
SEGURIDAD DEL PERSONAL PROPIO, SUBCONTRATADO Y SUMINISTRADO				
Verificación Preliminar al Empleo				
Existe un procedimiento documentado para evaluar a los candidatos con posibilidades de ocupar el puesto de trabajo				
Existen procedimientos para verificar la información y referencias laborales indicadas en la solicitud de empleo.				
Se mantiene una lista actualizada de empleados propios y subcontratados que incluyan datos personales de mayor relevancia de acuerdo a lo que dispone la ley.				
Verificación e investigación de Antecedentes				
Se verifican e investigan los antecedentes personales de los candidatos con posibilidades de empleo				
Se actualizan los datos básicos de los empleados como mínimo una vez al año y se verifican periódicamente conforme a la criticidad del cargo.				

Se realizan pruebas para detectar consumo de alcohol, drogas y otras adicciones al personal de áreas críticas.				
Se cuenta con un programa de concienciación sobre adicciones al alcohol, drogas, juego, entre otros.				
PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD				
Seguridad				
Se tienen medidas de seguridad establecidas para garantizar la integridad y seguridad de los procesos relevantes al transporte, manejo y almacenaje de carga en la cadena suministro.				
Se realizan inspecciones al azar del equipaje y efectos personales de los choferes de camiones si las leyes locales, federales o estatales y las normas sindicales lo permiten.				
Existe una política de firmas y sellos que autoricen los diferentes procesos de la organización.				
Recepción y Despacho de Carga				
Se describe con exactitud, indicando cantidad, peso, etiquetas, marcas, frente a los documentos de la carga.				
Se identifican a los conductores o choferes antes de que reciban o entreguen la mercancía				
Se establece un procedimiento para la trazabilidad oportuna de la carga.				
SEGURIDAD FISICA				
Seguridad del Perímetro				
Se utilizan cercas o barreras interiores para segregar la carga doméstica internacional, de alto valor y peligrosa				
Se inspecciona periódicamente todas las cercas para verificar su integridad e identificar daños.				
Puertas y Casetas				
Se controla, monitorea y supervisa las puertas de entrada y salida de los vehículos de personal.				
Se mantiene el mínimo necesario la cantidad de puertas habilitadas para entradas y salidas.				
Sistemas de Alarmas y Videocámaras de Vigilancia				
Se usan elementos de seguridad electrónica.				
Se utilizan sistemas de alarma y cámaras de vigilancia para supervisar y monitorear las instalaciones.				
Otros Criterios de Seguridad				
La empresa debe tener un jefe o responsable de la seguridad.				
Se dispone de un plano con la ubicación de las áreas sensibles de la instalación.				
Se tiene un servicio de seguridad competente, propio o contratado de preferencia.				
Seguridad de tecnología de Informática				
Protección de Contraseñas				
Se asignan cuentas individuales que exijan un cambio periódico de la contraseña.				
Se establece políticas, procedimientos y normas de tecnología de información utilizada en la organización.				
Responsabilidad				
El control de la documentación y la información en los equipos incluye protección contra el acceso no autorizado				
Se establece un sistema para identificar el abuso de los sistemas informáticos.				
Se considera en la evaluación de riesgo, contar una copia de respaldo fuera de sus instalaciones.				
Protección de Sistemas y Datos				
Se tienen software anti-virus y anti-espías en los sistemas de computador susceptible a la infiltración.				
Se observa el cumplimiento de las disposiciones y normas relativas a proteger la propiedad intelectual				
ENFRENTAMIENTO EN SEGURIDAD Y CONCIENCIA SOBRE AMENAZAS				
Se cuenta con un programa de capacitación a todo el personal para que sepa reconocer y reportar amenazas y vulnerabilidades sobre actividades ilícitas.				
El personal es consciente de los procedimientos que la organización ha puesto en marcha para considerar una situación y como reportarla.				

Actividades de Auditoria

ACTIVIDADES DE AUDITORIA
Inicio de la Auditoria
Revisión de la documentación
Preparación de actividades de Auditoria In Situ
Realización de actividades de Auditoria In Situ
Preparación, Aprobación y Distribución del Informe
Finalización de la Auditoria
Seguimiento de la Auditoria

Fuente: Polo, Carelys (2017)