



UAEM | Universidad Autónoma
del Estado de México

CENTRO UIVERSITARIO NEZAHUALCOYOTL

LICENCIATURA EN COMERCIO INTERNACIONAL

Memoria de Experiencia Laboral

**“Factores que influyen en el retraso de los procesos al momento de la
liberación de operaciones de importación”**

Que presenta:

YOSELIN YARET RANGEL AVILES

Para obtener el título de:

LICENCIADO EN COMERCIO INTERNACIONAL

Asesor:

DR. RAFAEL ALBERTO DURAN GOMEZ

NEZAHUALCÓYOTL, EDO. DE MEX. FEBRERO 2018

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	4
CONCEPTOS	5
ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	9
MISION	13
VISION	14
VALORES	14
POLÍTICAS DE LA EMPRESA	18
VENTAJA COMPETITIVA.....	21
FORTALEZAS	22
OPORTUNIDADES DE LA EMPRESA	23
DEBILIDADES DE LA EMPRESA	23
AMENAZAS DE LA EMPRESA	24
ORGANIGRAMA DELA EMPRESA.....	24
GRAFICA NO. 1 ORGANIGRAMA DE GRUPO EI COMERCIO EXTERIOR	25
DESCRIPCIONDE FUNCIONES	25
IMPORTANCIA DE LA TEMATICA	27
UNIDADES DE APRENDISAJE APLICADAS.....	29
1.- CLASIFICACIÓN ARANCELARIA	29
2.- LEGISLACIÓN DE MEDIO AMBIENTE	31
3.- ACUERDOS TRATADOS Y ZONAS COMERCIALES	33
4.-SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN ADUANAL	34
5.-DERECHO ADUANERO 1	35
6.-DERECHO ADUANERO 2	37
7.- TALLER DE INCOTERMS	38
COMPENTENCIAS.....	40
TIPOS DE COMPETENCIAS	43
PERFIL OCUPACIONAL	50
COMPETENCIAS APLICADAS EN EL TRABAJO	54
1. Capacidad de análisis.....	54
2. Trabajo en equipo.....	54

3. Razonamiento matemático.....	54
4. Habilidades de comunicación	54
DESCRIPCION DE FUNCIONES.....	60
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO O EMPLEO	61
RESPONSABILIDADES GENERALES.....	63
Gerente de operaciones:	64
Coordinador de salidas.	64
SUPERVISOR DE SALIDAS:	64
CAPTURISTA	65
DIGITALIZADOR	65
VALIDADOR	65
PROFORMAS:	65
DESCRIPCIÓN DE RUTINA DE TRABAJO	67
PRE CAPTURA:	67
PREVIO:	68
CLASIFICACIÓN:	69
NOTIFICACIÓN:	70
MESA DE ARMADO:	70
DIGITALIZACIÓN:	71
CAPTURA:	72
CONSOLIDADO:	74
VALIDACIÓN Y PAGO DE PEDIMENTOS:.....	75
CONCEPTOS	76
DESCRIPCION DE IMPERRORES	78
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	89
OBJETIVOS GENERALES Y PARTICULARES	91
METODOLOGIA Y ESTRATEGIAS	92
METODOLOGIA	92
ESTRATEGIAS	92
EXPERIENCIA VIVIDA.....	97
CONCLUSIONES.....	98
BIBLIOGRAFIA.....	100

RESUMEN EJECUTIVO

En un primer contexto de manera muy general la importancia de la realización del presente trabajo es primordial pues en primera instancia de las múltiples maneras con las que cuenta la universidad para poder recibirse , hacerlo por medio de la memoria de experiencia laboral permite registrar conocimientos y habilidades competencias adquiridas durante la estancia en la universidad así mismo desarrollarlas laboral y profesionalmente así como determinar un problema dentro de la empresa y también elaborar estrategias para resolver dicho problema pero eso se analizara con mayor detalle más adelante.

El objetivo principal de este trabajo es mostrar el escenario de la experiencia vivida durante la estancia dentro de Grupo El comercio Exterior que es una agencia aduanal dedicada a la importación y exportación de mercancías, siendo este un escenario recomendable para quien decidió estudiar Comercio Internacional.

Este trabajo hace una recopilación y descripción de las experiencias, actividades, y logros realizados durante un periodo mayor a tres años en el área de salidas, así como una vinculación entre las asignaturas, competencias y las actividades aquí realizadas además una descripción análisis planteamiento estrategias y resolución de un problema encontrado en esta organización.

Las actividades aquí planteadas contribuyeron y beneficiaron a todo el personal de Grupo Ei, así como también a DHL, del mismo modo también permitió una mejora en los procesos de todas y cada una de las áreas y un mejor desarrollo del personal dentro y fuera de la agencia.

Como se dijo anteriormente la organización antes mencionada se llama Grupo Ei en comercio Exterior y es una agencia aduanal bien establecida con una misión y visión clara además de contar con una estructura organizacional definida ya que

podría decirse que es una empresa grande hablando de una clasificación empresarial, cuenta con más de 20 años de experiencia lo cual ha hecho que tenga presencia en más de treinta Estados de la República, así como también en Estados Unidos.

Las actividades a las que se dedica la empresa son importación y exportación de mercancías, así como también asesoría de servicios logísticos, transporte internacional , almacenaje y distribución para lo cual cuenta con dos divisiones

1. Grupo Ei en comercio exterior
2. Grupo Ei multi servicios logísticos.

CONCEPTOS

Ahora se analiza a profundidad cada uno de los puntos antes mencionados, los cuales se desarrollan dentro del presente trabajo, ahora se procede a detallar punto por punto lo antes mencionado a continuación se hablará de cómo surgió la empresa en cuestión y para ello me parece que se debe comenzar explicando algunos conceptos.

Agencia aduanal: “Son aquellas personas jurídicas autorizadas para ejercer actividad auxiliar de la función pública de naturaleza mercantil y de servicio, orientada a garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios cumplan con normas legales existentes en materia de importación, exportación o tránsito.”¹

¹Agencias de aduanas, Slideshare.net (2017) [En línea] disponible en: <https://es.slideshare.net/sonderan0719/agencia-de-aduanas-10276858> consultado el día 21 de junio de 2017.

Agencia aduanal: son aquellas empresas dedicadas a la importación y exportación de mercancías, son aquellas quienes asumen responsabilidad jurídica y las cuales están a cargo de un agente aduanal quien debe contar con una patente para poder ejercer esa actividad ya que esta figura es de vital importancia para la creación de una agencia aduanal, pues como lo mencione antes en él es donde recae la responsabilidad jurídica, a continuación presento dos definiciones más claras de que es un agente aduanal.

Agente aduanal: “es la persona física autorizada por el Servicio de Administración Tributaria, mediante una patente, para promover por cuenta ajena el despacho de las mercancías, en los diferentes regímenes aduaneros previstos en esta Ley”.²(p 13-134)

“El agente aduanal es una persona física a quien la Secretaría de Hacienda y Crédito Público autoriza mediante una patente, para promover por cuenta ajena El despacho de las mercancías, en los diferentes regímenes aduaneros previstos en la Ley Aduanera de quien contrate sus servicios”.³

Así mismo para que una persona pueda llamarse agente aduanal y pueda ejercer todas las facultades antes mencionadas debe cumplir con ciertos requisitos establecidos por la ley tales como:

1. Ser mexicano por nacimiento en pleno ejercicio de sus derechos.
2. No haber sido condenado por sentencia ejecutoriada por delito doloso y en el caso de haber sido agente o apoderado aduanal, su patente no hubiere sido cancelada o extinguida.

² EDICIONES FISCALES ISEF (2015) Compendio de Disposiciones sobre Comercio Exterior 2015. Agentes Aduanales Apoderados aduanales y dictaminadores Aduanales. Sexagésima cuarta edición. México editorial ISEF.

³ SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA (2017) “AGENTE Y APODERADO ADUANAL” [En línea] disponible en http://www.sat.gob.mx/aduanas/servicios/Paginas/agente_aduanal.aspx consultado el día 11 de junio de 2017

3. No ser servidor público, excepto tratándose de cargos de elección popular, ni militar en servicio activo.
4. No tener parentesco por consanguinidad en línea recta sin limitación de grado y colateral hasta el cuarto grado, ni por afinidad, con el administrador de la aduana de adscripción de la patente.
5. Tener título profesional o su equivalente en los términos de la ley de la materia.
6. Tener experiencia en materia aduanera, mayor de cinco años.
7. Estar inscrito en el registro federal de contribuyentes, y demostrar estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
8. Aprobar el examen de conocimientos que practique la autoridad aduanera y un examen psicotécnico. Todo esto en base al artículo 159 de la ley aduanera.

He tenido la oportunidad de vivir el procedimiento de preparación para ser nombrado agente aduanal ya que hace poco más de un año el hijo del dueño de la agencia donde yo trabajo participo por la patente que hasta ese entonces había sido de su papá el dueño de la agencia el Ing. Héctor Francisco García de las Cadena Capetillo y a continuación muestro la resolución publicada en el Diario Oficial de la Federación.

“ACUERDO mediante el cual se otorga la patente de agente aduanal número 1693 al ciudadano Arturo García de la Cadena Pérez, para ejercer funciones con tal carácter ante la Aduana del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, como aduana de adscripción, en virtud del retiro voluntario del agente aduanal Héctor Francisco García de la Cadena Capetillo”.⁴

⁴ DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION (2015) [En línea] disponible en: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5390591&fecha=29/04/2015 consultado el 11 de junio de 2017

Así como se vivió el cambio de patente también participó en el procedimiento de lo que en su momento se llegó a pensar sería una cancelación de la misma lo cual también esta descrito en la ley aduanera los cuales son los siguiente.

“ARTICULO 165. Será cancelada la patente de agente aduanal, independientemente de las sanciones que procedan por las infracciones cometidas, por las siguientes causas”⁵:

1. Declarar con inexactitud algún dato del pedimento
2. Omisión en el pago de impuestos al comercio exterior, derechos y cuotas compensatorias
3. Efectuar los tramites de despacho sin el permiso de las autoridades competentes
4. Señalar en el pedimento nombre, domicilio fiscal o clave de registro federal de contribuyentes de alguna persona que no hubiera solicitado la operación
5. Ser condenado por delitos fiscales
6. Carecer de bienes suficientes para cubrir créditos fiscales

Lo antes mencionado solo son algunos de los requisitos, derechos y obligaciones de una agencia aduanal para que pueda operar dentro de territorio nacional es por ello la importancia de la temática de este trabajo incluyendo actividades, unidades de aprendizaje y competencias pues son de mucha utilidad dentro de nuestro desarrollo profesional y laboral además, cabe mencionar que dentro del plan de estudios establecido por la UAEM para la carrera de Comercio Internacional se permite aprender distintas cosas, lo cual ayuda al desenvolvimiento profesional, no solo en agencias aduanales sino también en aspectos administrativos, contables e incluso de publicidad.

⁵ EDICIONES FISCALES ISEF (2015) Compendio de Disposiciones sobre Comercio Exterior 2015. Agentes Aduanales Apoderados aduanales y dictaminadores Aduanales. Sexagésima cuarta edición. México editorial ISEF.

Una vez concluido este breve análisis de conceptos, requisitos y obligaciones se procede a describir a continuación la información relevante de la empresa en cuestión tales como antecedentes, misión, visión etc.

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Siguiendo esta línea de trabajo ahora se hablará de cómo surgió la empresa, sus antecedentes y lo que ya se había mencionado anteriormente misión visión etc. lo cual hacen de EI una empresa bien establecida con todos los requisitos y bases establecidos por la ley.

Grupo Ei comercio Exterior es una Agencia Aduanal fundada por El Ing. Héctor García de la Cadena en el año 2000 la cual está dedicada a la importación y exportación de mercancías así como prestar distintos tipos de servicio relacionados con comercio exterior, para lo cual cuenta con dos grandes divisiones:

1. Grupo El comercio exterior
2. Grupo El Multi servicios Logísticos

Ambas ubicadas dentro de la Aduana del aeropuerto Internacional de la Ciudad de México una de ellas Grupo Ei comercio Exterior ubicado dentro del almacén de DHL y por otra parte Grupo El Multiservicios el cual se encuentra dentro del edificio de Agentes Aduanales aquí mismo en la aduana.

Siendo estas sus divisiones principales, pero no así el único almacén con el que cuenta la empresa, esta agencia cuenta con distintos puntos de servicio dentro y fuera de la república, además cuenta también con distintos tipos de servicio especializados tales como como:

1. Importación de mercancía: se refiere a la entrada de mercancías a territorio nacional ya sea de forma definitiva, temporal o tránsito.

La empresa importa cualquier tipo de mercancía, cumpliendo todos los requerimientos legales para que esta permanezca en el país de manera definitiva o temporal.

Así mismo se encarga de todo el trámite y seguimiento desde el momento en que dicha mercancía toca territorio nacional, se confirma con el cliente si desea que la agencia se encargue de su liberación o contratara un servicio externo, algunas de las mercancías más comunes que importa la agencia donde trabajo son:

- Químicos
- Equipos celulares
- Menajes de casa
- Valijas diplomáticas
- Prótesis
- Ropa
- Calzado

2. Exportación de mercancías: al igual que la importación, pero esta de manera contraria, es aquella que sale del país para permanecer de manera definitiva temporal o tránsito.

Para realizar la exportación de mercancías se cuenta con una oficina especializada ubicada en avenida hangares dentro del almacén de DHL.

3. Asesoría en comercio exterior:

Debido al constante cambio que existe en la legislación que rige el comercio exterior, la empresa en cuestión cuenta con el servicio de asesoría, el cual se encarga de otorgarle información adecuada y actualizada en cuanto a legislación de importación y exportación se refiere para obtener mayores beneficios.

4. Servicios de logística

Precisamente como se sabe la logística es un conjunto de medios y métodos para lograr un fin de la mejor manera y lo más rápido posible, afortunadamente esta

empresa cuenta con múltiples servicios que colaboran para lograr la ejecución del mismo, pues además de que tiene presencia en diferentes puntos dentro y fuera del país también cuenta con la infraestructura necesaria para transportar cualquier tipo de mercancía, por ejemplo:

- Almacenes
- Diferentes medios de transporte
- Seguridad de la carga.

Es por ello que a Grupo El se le ha permitido ser la agencia aduanal de una de las empresas de mensajería más importante como lo es DHL, una empresa de mensajería que surgió en los años sesenta, la cual se dedica a la importación y exportación de mensajería, con presencia en más de 220 países y es precisamente para una de sus divisiones en la cual se especializa la agencia, pues trabaja para DHL exprés, por lo cual la empresa se dedica en su mayoría al despacho de mercancías por empresas de mensajería y por ello se ve en la necesidad de hacer más ágiles los procesos para lograr darle alcance al volumen de dicha empresa, todo esto con fundamento legal en :

- **3.7.3.** Las empresas de mensajería y paquetería podrán efectuar el despacho de las mercancías por ellos transportadas, por conducto de agente o apoderado aduanal, mediante pedimento en el cual deberán declarar el número del acuse de valor conforme a las disposiciones aplicables. Para lo señalado en el párrafo anterior, se estará a lo siguiente:

I. El pedimento podrá amparar las mercancías transportadas en un mismo embarque de diferentes destinatarios, consignatarios o remitentes, en cuyo caso deberán entregar a cada uno de ellos, copia simple del pedimento, el cual no será deducible para efectos fiscales y se deberá tramitar de conformidad con lo siguiente:

a) Tratándose de importaciones, en el campo correspondiente a la fracción arancelaria, se deberá asentar el siguiente código genérico, según corresponda:

1. 9901.00.01, cuando la unidad de medida de la mercancía corresponda a piezas.

2. 9901.00.02, cuando la unidad de medida de la mercancía corresponda a kilos.

3. 9901.00.05, cuando la unidad de medida de la mercancía corresponda a litros.

b) En el caso de exportaciones, se deberá declarar el código genérico 9902.00.01.

Aunque Ei se especializa en el despacho de mercancías por empresas de mensajería, también libera mercancías de operación formal, Por lo cual Grupo Ei tiene que estar a la vanguardia en cuanto a distintos procesos por ello se ha caracterizado por una constante mejora en la calidad de servicios ya que recientemente obtuvo la certificación de la norma NMX-R-026-SCFI-2009 la cual se especializa en agencias aduanales, este y otros logros nos ha permitido conseguir clientes importantes como:

- General Electric
- Samsung
- Huawei
- Transportes Aromar
- Televisa

Solo por mencionar algunos de ellos, como ya se ha mencionado antes actualmente Ei tiene la oportunidad de ser el agente aduanal de DHL, la empresa de mensajería

más importante a nivel mundial, siendo este su cliente principal, gracias al trabajo en conjunto que tiene personal de Ei y DHL en sus distintas áreas de servicio se ha logrado que durante tres años consecutivos DHL obtenga el primer lugar como empresa de mensajería, además de un incremento en el nivel de operaciones de ambas empresas manejando tanto operaciones de consolidado como de agente aduanal y operaciones unitarias un volumen total de 5000 operaciones diarias, esto solo en un periodo de enero a septiembre y obteniendo un incremento los últimos meses del año llegando a manejar un volumen de 10,500 operaciones.

Lo antes mencionado solo es un panorama general de lo que se realiza en la empresa, ahora se hablara a grandes rasgos de Grupo EI comenzando a describir a profundidad sus objetivos, misión, visión, políticas internas etc.

MISIÓN

Está comprometida con un solo esquema de excelencia en logística globalizada mediante soluciones innovadoras, para ser reconocidos como una marca de prestigio en servicios de logística globalizada de alta tecnología e innovadores en soluciones.

Todo lo referente al cumplimiento de la misión se logra mediante distintas técnicas o estrategias una de ellas fue la creación de un programa para uso exclusivo de la empresa, el cual es una solución innovadora que permite el ahorro de tiempo en los procesos de digitalización, captura y validación y pago, así mismo permite un manejo más ágil de los archivos ya que se encuentran de manera digital y así podemos tener acceso a ellos en el momento requerido.

Gracias a la experiencia adquirida a través de los años grupo EI ha logrado ser reconocida como una marca de prestigio y por ello tiene la oportunidad de manejar clientes de renombre.

Así mismo siempre busca estar la vanguardia en cuanto a certificación de empresas de este tipo, para lo cual cuenta con un departamento especializado en estas cuestiones llamado Gestión de Calidad.

VISIÓN

Ser reconocidos como

- Una marca de prestigio en servicios de logística globalizada.
- Como una empresa comprometida con la alta tecnología.
- Como innovadores en soluciones

Aportar:

- Beneficios a clientes, empleados y accionistas.
- Excelente ambiente de trabajo

Contar:

- Con presencia estandarizada en las principales aduanas de México
- Con alianzas estratégicas mundiales
- Con estructura definida en las áreas estratégicas de comercio exterior

De la misma manera la misión se logra con distintas técnicas y estrategias, la visión se logra de una forma parecida, ya que como toda empresa de gran tamaño en Ei contamos con distintas alianzas, las cuales nos permiten aportar diferentes beneficios a nuestros clientes y como es de suponer la consecuencia de dichas alianzas es ser reconocidos como una empresa de renombre y con presencia dentro y fuera del país, y para ello cuenta con distintos valores los cuales se describen a continuación:

VALORES

1. Integridad: es una fortaleza, la fuerza que mantiene firmes los principios con apego y rectitud se cree que este principio mejora los

resultados en las organizaciones, pues este valor es de vital importancia pues define el compromiso con la organización, además de reducir riesgos sobre todo en ámbitos legales así mismo mejora la reputación de la empresa u organización pues quien se maneja con integridad da y obtiene respeto.

2. Orden: implica distintas cosas, tanto al orden o asignación que se debe a las cosas en nuestro lugar de trabajo, así como a los mandatos recibidos o a la jerarquía de la empresa, pues todo lleva un orden, en la empresa para la cual trabajo se rige por un programa de 5S el cual se refiere justamente al orden de nuestro lugar de trabajo, y al respeto que mantenemos para la jerarquía de la empresa, ósea ideas claras y un lugar de trabajo ordenado para evitar incidencias.

3. Lealtad: es la fidelidad de una persona en cuanto a sus acciones o comportamiento, una persona leal es aquella que se mantiene firme aun cuando las condiciones son adversas en cuanto al ámbito empresarial, creemos que el valor de la lealtad es más bien es el compromiso que adquirimos al defender lo ideales de la organización, así como la gratitud hacia la misma, ser leales a todo aquello que representamos dentro y fuera de la agencia

4. Responsabilidad: son las obligaciones o responsabilidades que adquirimos, ya sean nuestras o que nos delegan en algunos casos o mejor dicho en las empresas, mientras más alto sea el cargo que ocupemos dentro de la organización son más nuestras responsabilidades, pero no solo se refiere al nivel que ocupamos dentro de la empresa sino también al hecho de saber responder a los retos actividades o proyectos que son impuestos por la organización, aquí manejan un estricto sentido de la responsabilidad todo lo que manejamos dentro de la agencia desde nuestro horario de entrada así mismo confidencialidad y responsabilidad con el manejo de información etc.

5. Creatividad: una persona creativa es aquella que tiene pensamientos innovadores, lo cual sirve para elaborar proyectos o crear nuevos procesos, es la inventiva que desarrolla una persona para crear nuevas cosas o dar soluciones a distintos conflictos, en la agencia se pide ser creativos, propositivos e innovadores para así poder colaborar con el crecimiento de la empresa brindando estrategias e ideas para la mejora de proyectos o en su caso iniciativa de los mismos.

6. Productividades: el rendimiento que tenemos como personas dentro de la empresa es decir la relación que existe entre el personal y los insumos, o dicho de otra manera es el índice que mide la capacidad de una empresa, en el caso de la agencia, nuestro material o insumos son las guías a liberar o a mercancía liberada, la productividad es de vital importancia ya que somos medidos en este sentido todos los días por medio de los sistemas que manejamos, en donde se observa la cantidad de guías liberadas durante la jornada laboral y en un tiempo somos retroalimentados, en este sentido se nos hace saber que tan productivos somos para la agencia.

7. Puntualidad: más que valor es una cualidad pues es lo que define a una persona, hablando de puntualidad con respecto al trabajo se define que es la concurrencia con la que una persona asiste a laborar así como el entregar el trabajo en tiempo y forma el día y hora especificados en algún momento o en algunos casos para motivar esta cualidad son otorgados incentivos de puntualidad por ejemplo en la agencia se pide ser muy responsables en este sentido ya que se maneja un horario de entrada sin tolerancia por lo cual se debe tener un estricto sentido de la puntualidad, pero no solo se refiere al personal de la agencia sino también a la empresa

respecto al cliente, pues se maneja un servicio exprés y por ello lo principal en este sentido es la puntualidad.

8. Limpieza: orden y limpieza son factores importantes ya que son fundamentales para el cumplimiento de las obligaciones, es muy importante mantener orden y limpieza ya que con estos factores presentes se trabaja de una mejor manera y se agilizan los procesos de una manera eficaz, si por el contrario no existieran estos factores las incidencias se presentarían en forma de pérdidas de tiempo, retrasos, desperfectos e inclusive accidentes dentro de la empresa. Dentro de la agencia la falta de orden y limpieza podría provocar pérdida de documentos, arruinar algún documento original como lo son los TLC, permisos etc. así como un accidente dentro del almacén, con respecto a la pérdida de la mercancía o con algún colaborador es importante que el cliente observe como se trabaja dentro de la agencia y cómo se maneja su mercancía.

9. Educación: son las habilidades que se adquieren a lo largo de nuestra vida, tanto dentro de las aulas, así como también en nuestra casa, dichas habilidades son las que nos preparan para la vida laboral pues hoy en día los trabajos se obtienen de acuerdo al nivel de educación para Ei es importante tener colaboradores capacitados y por ello apoya mucho este aspecto escolar, pero también se refiere al trato que debemos tener entre nosotros como equipo de trabajo y a su vez con los clientes.

10. Respeto: es el comportamiento que demostramos ante los demás a su forma de trabajar, de pensar o de dirigirse, dentro de la empresa esto es fundamental pues si existe respeto entre colaboradores todo marcha de forma positiva y crea un mejor ambiente de trabajo y si por el contrario no existe respeto el ambiente de trabajo se vuelve difícil y más pesado creando

conflicto entre los colaboradores de la empresa, debemos saber que cada uno tiene ideas y pensamientos diferentes pero podemos colaborar ambos y seguir una misma línea de trabajo.

11. Compromiso: es una obligación adquirida desde el instante en que existe una relación laboral, por ejemplo en la firma de un contrato, pues desde ese momento estamos obligados a cumplir con los compromisos adquiridos por nosotros para la empresa, así que la relación que existe tanto con la empresa como con el equipo y lo más importante los clientes por medio de un contrato en donde se hace constar que debemos saber respetar los tiempos para lograr la liberación en tiempo y forma y respetar el compromiso de entrega que se hace con el cliente.

POLÍTICAS DE LA EMPRESA

“Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales para observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización”⁶

Como todo organismo la agencia cuenta con estrictos reglamentos o políticas que se deben cumplir, tanto por el personal como por los clientes, esto ayuda a la agencia a mantener un mejor control de su personal y así evitar incidencias algunas de las políticas generales de EI son:

⁶ GESTIOPOLIS, POLÍTICA ORGANIZACIONAL, CONCEPTO Y ESQUEMA EN LA EMPRESA (2012) [En línea] disponible en <https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/> consultado el día 08 de julio de 2017.

- Entregar pedimentos pagados para cubrir el DEADLINE impuesto por DHL el cual está organizado de la siguiente manera:
 - Clasificación a Notificación de 16:00 a 17:00 horas
 - Notificación a Verificación de 17:00 a 17:30 horas.
 - Verificación a salidas de 17:30 a 18:20 horas.
 - Salidas a facturación de 18:20 a 17:20

- Mantener documentación original solo de las importaciones que se realicen ese día.
- Cumplir con los requerimientos de clientes TOP en cuanto a documentación y fechas de entrega.
- Equipo adecuado para ingreso al almacén tal como chaleco, botas y casco.

Esta agencia cuenta con distintos puntos de servicio dentro y fuera de la república, además cuenta también con distintos tipos de servicio especializados como:

5. Importación de mercancía:
6. Exportación de mercancías:
7. Asesoría en comercio exterior
8. Servicios de logística

Grupo El tiene una cultura de servicio la cual está comprometida a la eficiencia de los procesos y la satisfacción puntual de los servicios que ofrece, así como los requisitos legales y reglamentarios para una mejora en los servicios para ello cuenta con dos certificaciones muy importantes:

1. NOM 026 DE AGENTES ADUANALES “Esta Norma Mexicana especifica los requisitos generales para que una agencia aduanal sea reconocida como una empresa confiable y capaz en la prestación de servicios aduanales con

calidad. Es aplicable a los Agentes Aduanales que explotan su patente a través de la legal constitución y operación de una agencia aduanal en los Estados Unidos Mexicanos, con el objeto principal de la prestación de servicios aduanales y de comercio exterior orientados al despacho de las mercancías en cualquiera de los regímenes aduaneros previstos en la Ley de la materia. Esta Norma Mexicana busca aumentar la satisfacción del cliente, asegurando la conformidad de sus requisitos sin eximir de las obligaciones legales y reglamentarias que le sean aplicables”⁷.

2. ISO 9001-2008 Es una norma internacional que se centra en los elementos de gestión de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo para mejorar sus productos o servicios.

Para lograr el cumplimiento de estas normas, dentro de la empresa existe un departamento llamado Gestión de Calidad, quien es el encargado de realizar auditorías internas, por ello siempre somete a evaluaciones constantes realizadas por este departamento ya sea con exámenes escritos acerca del manual de procedimientos o visitas sorpresa para la aplicación del sistema de 5s, así mismo también se realizan auditorías externas para obtener la certificación de ambas normas.

Lo antes mencionado, convierte a Grupo El en una empresa que siempre está a la vanguardia en cuanto a sistemas y procesos, pues cuenta con una persona encargada de crear un sistema interno especializado para prevenir errores o incidencias graves, todo esto en conjunto con las distintas estrategias crean para la empresa una ventaja competitiva de lo cual hablare a continuación comenzando por definir lo que significa ventaja competitiva.

⁷ DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION vigencia de la norma oficial mexicana NMX-R-026-SCFI-2009 [EN LINEA] disponible en <http://www.claa.org.mx/phocadownload/nomnmxr026.pdf> consultado el día 18 de junio de 2017.

VENTAJA COMPETITIVA

“En su obra Ventaja competitiva. Creación y sostenimiento de un desempeño superior, publicada en 1985, Michael E. Porter denomina ventaja competitiva al valor que una empresa es capaz de crear para sus clientes, en forma de precios menores que los de los competidores para beneficios equivalentes o por la provisión de productos diferenciados cuyos ingresos superan a los costes”⁸

Analizando el modelo de la ventaja competitiva de Porter, se entiende que dicha ventaja no existe sino más bien se crea y se plantea con tres estrategias:

1. Costos
2. Diferenciación
3. Enfoque

En el caso de la agencia se ofrece un servicio en lugar de un producto por lo cual la reducción de costos se realiza por medio de alianzas estratégicas con distintas empresas, la más importante el transporte, este podría ser una forma de reducir los costos y la otra es adquirir sus propios transportes y eso le permite reducir las tarifas a los clientes, así como una inversión en los procesos para la liberación oportuna de las mercancías y reducir costos en almacenaje.

La diferenciación podría considerarse como un plus o algo adicional, esto es en el caso particular de los servicios ya que si fueran productos esto influiría en materias primas, pero en el caso de los servicios lo que diferencia a una empresa de otra son las características particulares que existen en distintas empresas, por ejemplo, seguridad y tiempo.

El enfoque en el ramo de comercio internacional sería que alguna de dichas empresas se especializara en mercancías de difícil liberación así el número de

⁸ LA GRAN ENCICLOPEDIA DE ECONOMÍA, VENTAJA COMPETITIVA (2017) [En línea] disponible en <http://www.economia48.com/spa/d/ventaja-competitiva/ventaja-competitiva.htm> consultado el día 08 de julio de 2017.

competencias se reduce, por ejemplo, en el caso de EI está enfocada en la liberación de mercancía de empresas de mensajería.

Entonces dicho de una manera más sencilla según el modelo de la ventaja competitiva de Porter sería el siguiente:

- Costos bajos: negociación en operaciones con distintas alianzas para lograr reducir los costos tanto para el cliente como para la empresa.
- Diferenciación: en este caso lo que diferencia a EI de las distintas empresas es el tiempo de liberación y entrega de las mismas.
- Enfoque: la especialidad de EI es la liberación de mercancías por empresas de mensajería.

Tomando en cuenta el modelo anterior de ventaja competitiva y la definición anterior, una ventaja competitiva es lo que distingue a una empresa de otra en cuanto a costos o servicios otorgados a los clientes, trabajar para esta empresa permite reconocer cuales son las ventajas que tiene la agencia con respecto a otras, debido a que cuenta con la experiencia necesaria, personal suficiente y sobre todo capacitado, así mismo también la estructura adecuada para todos sus servicios es por ello que me permití realizar un pequeño análisis FODA el cual muestro a continuación.

FORTALEZAS

1. Experiencia suficiente en el ramo de importación y exportación de mercancías.
2. Innovación en tecnología de los procesos esto agiliza los procedimientos otorgando una ventaja considerable en tiempos.
3. Atención personalizada a nuestros clientes por cada una de las áreas en cualquier momento y hora del día.
4. Infraestructura cuenta con almacenes adecuados para cualquier tipo de mercancías.
5. Horarios de trabajo los cuales se marcan de acuerdo con la operación.

6. Más de 900 personas expertas en comercio exterior.

OPORTUNIDADES DE LA EMPRESA

1. Aumento de personal: con esto la empresa pretende cubrir al máximo el incremento en volumen de la operación ya que en los últimos años ha tenido un aumento considerable y con el personal ya existente no llegábamos a dar alcance a dicho volumen por ello se tomó esta decisión.
2. Establecer áreas nuevas para simplificar los procedimientos de todas las áreas y así poder cumplir el compromiso con los clientes.
3. Establecer puentes de comunicación entre las diferentes áreas de la agencia para así reducir el nivel de incidencias que son las causantes de las diferentes multas.
4. Mejora en los procedimientos lo cual nos permite tener cierta ventaja sobre el DEADLINE manejado por DHL.
5. Crecimiento en el volumen de importación y exportación.

DEBILIDADES DE LA EMPRESA

1. Falta de espacio físico para almacenamiento de las mercancías lo que provoca retraso en la entrega.
2. Nula retroalimentación de información acerca de las incidencias lo cual genera que al desconocer la información se puedan volver a cometer.
3. Constante rotación de personal lo cual provoca un retraso en los procesos y por consiguiente el incumplimiento de las metas.
4. Implementación de sistemas nuevos sin previa capacitación para ello y esto provoca días de retraso en los procesos.

AMENAZAS DE LA EMPRESA

1. Los constantes cambios en el ámbito jurídico.
2. Retrasos en las distintas áreas.
3. Incidencias constantes.
4. Perdida de material.
5. Tiempo predeterminado para pago de importaciones

Lo antes mencionado es un análisis general FODA de la empresa, estos puntos por supuesto han sido puestos a discusión con el distinto personal que labora para Grupo EI, lo cual ha permitido resolver algunos de ellos a corto plazo y otros en vías de resolverse a mediano y largo plazo.

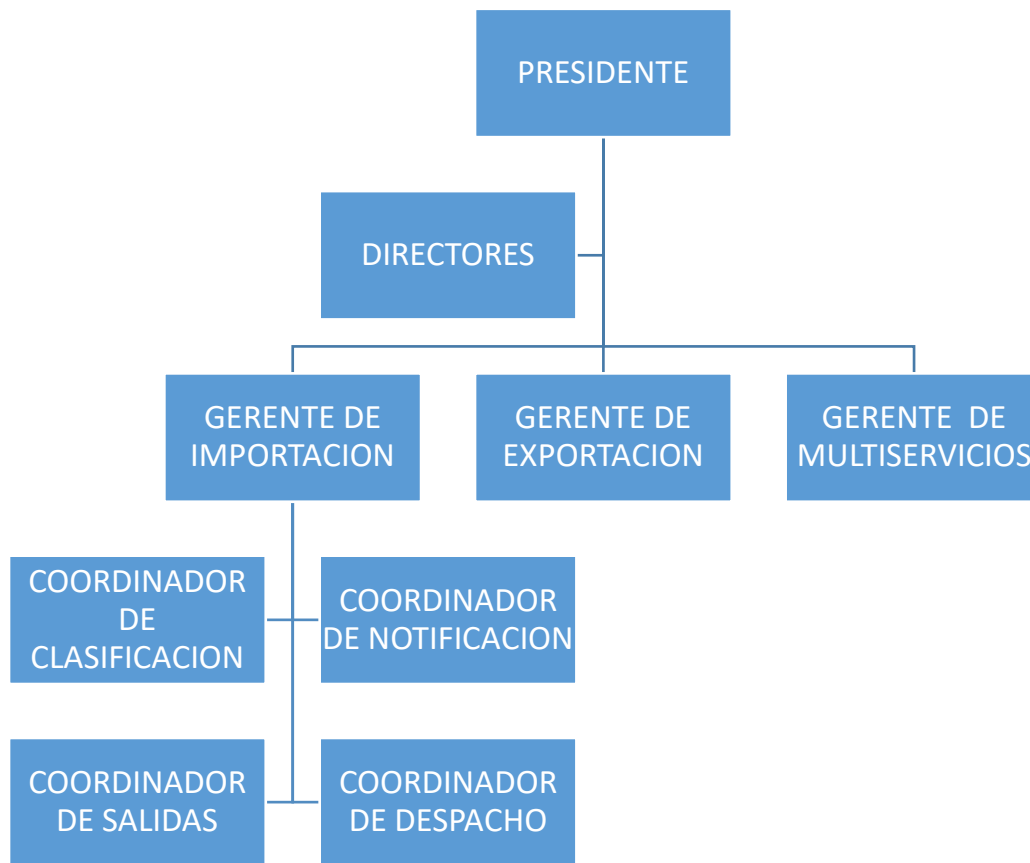
Pero, como en toda organización para lograr el cumplimiento de los objetivos, necesitamos seguir una línea de acción o dicho de otra manera seguir lineamientos específicos impuestos por la misma organización e implementados por las distintas jerarquías ya que cada uno cuenta con responsabilidades diferentes que en conjunto logran el funcionamiento de la empresa por ello a continuación se hablara de la estructura organizacional de la agencia aduanal

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

La estructura organizacional de la empresa para es la siguiente:

1. Presidente
2. Directores
3. Gerente general
4. Coordinador de importación
5. Coordinador de exportación
6. Coordinador de multiservicios
7. Coordinador de clasificación
8. Coordinador de notificación
9. Coordinador de salidas
10. Coordinador de despachos.

GRAFICA NO. 1 ORGANIGRAMA DE GRUPO EI COMERCIO EXTERIOR



DESCRIPCION DE FUNCIONES

PRESIDENTE: este puesto es uno de los más altos dentro de una organización y está a cargo de una sola persona la cual es la representante legal de la empresa ante las autoridades competentes además de ser quien toma las decisiones más importantes y se encarga de hacerlas cumplir en el caso de EI este puesto está a cargo del Ing. Héctor García de la Cadena Capetillo.

DIRECTORES: En este nivel de la organización las funciones de ellos son, marcar los parámetros a seguir dentro de la organización, así como establecer las prioridades de los mismos, cumplir con las políticas establecidas estas funciones

están a cargo de Héctor García De la Cadena y Arturo García De La Cadena Respectivamente.

GERENTE GENERAL: Este nivel es un puente entre los directores y el resto de la organización además es quien se encarga del éxito o fracaso de la organización pues en él recae el peso de las decisiones de presidencia y dirección además supervisa la operación de las demás coordinaciones y es quien está a cargo de que todo marche con fluidez, el gerente general de Ei es Alfredo García.

COORDINACION DE IMPORTACION: es quien se encarga del cumplimiento de las obligaciones dentro del departamento de importación en cuanto a documentación y despacho, también está a cargo de supervisar que las demás coordinaciones marchen con fluidez y que los manuales de procedimiento se cumplan al pie de la letra el coordinador de importación es Juan Manuel Galarza

COORDINADOR DE EXPORTACION: al igual que el coordinador de importación, el de exportación tiene las mismas funciones y algunas otras como controlar y verificar la mercancía, seguimiento de operaciones, así como trato directo con el cliente pues este departamento de la empresa es más pequeño que los demás y está a cargo de Oscar Guevara.

COORDINADOR DE CLASIFICACION: este nivel de la empresa al igual que las otras coordinaciones tiene delimitadas sus funciones, pues solo se dedica al área de clasificación, es aquí donde se realiza la carga y descarga, así como la entrega de los cortes del consolidado y guías formales es aquí donde inicia el proceso y se encuentra a cargo de Carlos Quinto.

COORDINADOR DE NOTIFICACION: al igual que las otras áreas, su función se delimita a la supervisión del personal de notificación quien se encarga de que las guías de operación formal cumplan con la meta de liberarse en tiempo y forma, así como también del cumplimiento de toda la documentación necesaria para su liberación, de igual manera se encarga de resolver los problemas de algunas importaciones de clientes top.

COORDINADOR DE SALIDAS: esta área en particular es donde yo me desempeño laboralmente, mi jefe directo es quien está a cargo de este puesto y sus obligaciones son las siguientes mantener actualizado en el sistema de Kmky, supervisar el correcto desempeño del área, autorizar pagos de operaciones de alto valor.

IMPORTANCIA DE LA TEMATICA

Una vez que se han mencionado los antecedentes de la empresa analizada, se procederá a detallar este trabajo, es de suma importancia en esta parte hablar de competencias y unidades de aprendizaje, todo esto por supuesto aprendido durante el curso de la carrera de comercio internacional ya que desde el inicio hasta el final de la misma se aprendieron distintas cosas que permiten tener un buen desarrollo profesional.

El perfil que manejan los egresados de la carrera de Comercio Internacional es el de unos profesionistas capaces de manejar actividades comerciales o transacciones internacionales o como usualmente se llama a estos procesos importación, exportación o tránsito de mercancías.

Lo mencionado anteriormente se debe a los conocimientos adquiridos y que permiten desarrollar las actividades relacionadas con Comercio Internacional ya sean teóricas o prácticas, teóricas se puede trabajar como asesores de comercio exterior, lo cual requiere un profundo conocimiento en materia jurídica pues es quien indica al importador o exportador los requisitos necesarios para realizar dicha operación y prácticos pues así mismo se es capaz de realizar todo los trámites necesarios, tanto un previo como una captura de pedimentos, así como validar y pagar dichas operaciones solo por mencionar algunos y esto se logra gracias a como se mencionó antes las unidades de aprendizaje algunas de ellas son las siguientes:

1. Clasificación arancelaria
2. Legislación de medio ambiente
3. Acuerdos tratados y zonas comerciales
4. Sistemas de administración aduanal
5. Derecho aduanero I
6. Derecho aduanero II

Las asignaturas antes mencionadas no son las únicas dentro del plan de estudio de la carrera de Comercio Internacional impartido por la casa de estudios, de hecho, muchas otras permiten un desarrollo en distintas actividades como por ejemplo en el ámbito administrativo, contable etc. Por ello se cree que independientemente de la teoría, también lograron hacernos más competentes para el ámbito laboral.

Las competencias laborales son aquellas que permiten desarrollar las actividades o tareas definidas a criterio de la empresa en cuestión, las relacionamos con la educación profesional pues es la capacidad de poner en práctica lo aprendido, es decir que el aprendizaje y la enseñanza deben estar en un mismo sentido, tratándose de sistema educativo basado en competencias se cree que existen muchas variantes sin embargo están encaminadas hacia un mismo lugar.

Algunas de las más comunes podrían ser la capacidad de aprendizaje permanente, manejo de información, manejo de situaciones, convivencia etc. Solo por mencionar algunas de ellas se relacionan directamente con memorizar información, manejo de la misma para resolver una situación y trabajo en equipo, en el caso de la empresa en cuestión estas son de las competencias más importantes para obtener un crecimiento laboral pues se somete a evaluaciones continuas.

UNIDADES DE APRENDISAJE APLICADAS

Ahora es importante explicar de forma individual, tanto unidades de aprendizaje y también las competencias.

Las unidades de aprendizaje impartidas durante la carrera fueron muchas, pero en el trabajo se desarrollan solo algunas de ellas pues se relacionan de forma directa con la aplicación en distintas áreas de la empresa, es por ello en este punto de la investigación se destaca la relevancia que tienen algunas o mejor dicho todas las asignaturas impartidas a lo largo de la carrera, ya que se piensa que la teoría y la práctica son totalmente distintas pero van muy de la mano la una de la otra, durante la estancia en la agencia he podido poner en práctica dichos conocimientos por lo cual comencare por describir la que para mí es la más importante ya que con ella se determina los requisitos de importación así como los impuestos por ello comencare hablando de clasificación.

1.- CLASIFICACIÓN ARANCELARIA

Siguiendo un poco el orden del proceso que se maneja en El para la liberación de las guías la asignatura que se analiza primero es clasificación arancelaria la cual es la encargada de determinar los aranceles que debe pagar cada una de las mercancías

Para comenzar se explica lo que es un arancel, el cual es un impuesto al que están sujetas la importación de mercancías.

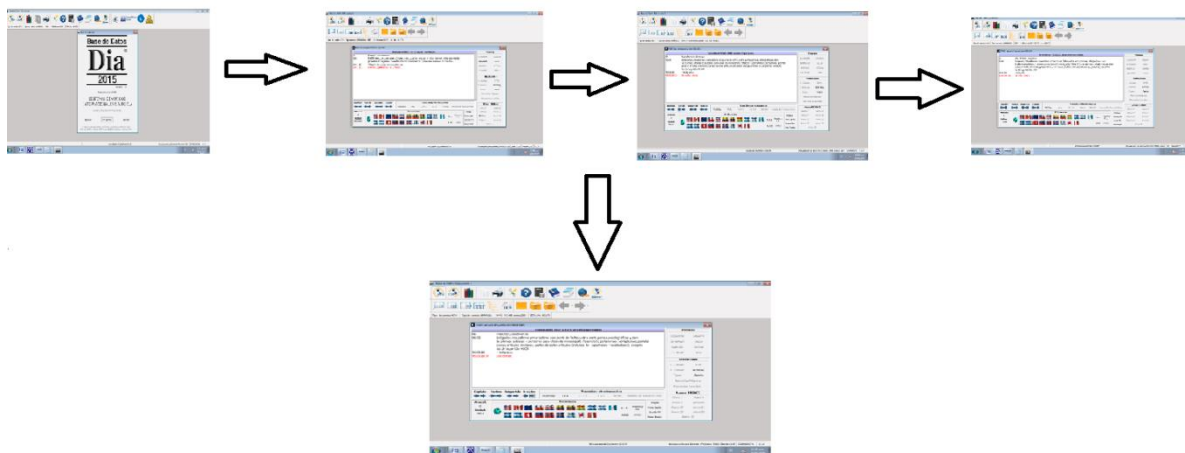
Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente se puede definir la clasificación arancelaria como la ubicación de las mercancías en el lugar correspondiente dentro de la Tarifa de Impuesto general de importación y exportación lo cual permite saber

el pago correcto de arancel o dicho de otra manera más simple la correcta determinación de impuestos.

Esta asignatura ha sido de enorme importancia dentro de la agencia y quien la lleva acabo de una manera constante es el área de previos quien además de ser los encargados de la revisión minuciosa de las mercancías también son los responsables de asignar la clasificación tomando en cuenta los siguientes puntos:

1. El origen de las mercancías
2. La composición de las mercancías

La primera de ellas es para saber si cuenta con origen preferencial en caso de tener algún tratado entre México y otro país y la segunda se utiliza para realizar la correcta clasificación de las mercancías en la tarifa de impuestos generales de importación y exportación, para lo cual cuentan con un programa llamado DIA Sistemas Dinámicos Internacionales en el cual podemos encontrar la TIGIE de forma digital, las NOMS a las que están sujetas todas las mercancías y los permisos si es que los requirieran , como ejemplo se realizó un previo, revisión y clasificación de unos bolígrafos de uso común esto en compañía y supervisión de un compañero clasificador con el cual después de realizar el previo se prosiguió a realizar la búsqueda de la fracción arancelaria correspondiente en DIA



Fuente elaboración propia (2015)

Así como este proceso existen otros procesos más complicados como el proceso de importación de las pupas el cual está a cargo del tramitador José Adrián Ruiz Santos, por ser este un proceso más complejo ya que involucra Legislación de Medio Ambiente esta será la siguiente asignatura que se analizará.

2.- LEGISLACIÓN DE MEDIO AMBIENTE

Como todos sabemos la legislación de medio ambiente en México se encuentra a cargo de SEMARNAT (Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales) la cual es la dependencia de gobierno que tiene como propósito fundamental conservación de los ecosistemas y recursos naturales, es por ello que se define la Legislación de Medio ambiente de forma siguiente , es aquella encargada de proteger la salud humana y ambiental para lo cual establece medidas de seguridad al momento de importar este tipo de mercancías las cuales requieren distintos permisos que se mencionan más adelante.

Un caso práctico donde se utiliza por completo legislación es la importación de las pupas de mariposas por ser un procedimiento más complejo quien establece los requisitos que se deben seguir para su importación es SAGARPA dependencia de SEMARNAT quien otorga la autorización para este tipo de importación y los requisitos que se deben cumplir son los siguientes

1. Nombre y domicilio del importador y exportador
2. Que, en la inspección previa a la exportación, los animales se encontraron sin manifestaciones clínicas de enfermedades infectocontagiosas propias de la especie.
3. El importador deberá declarar bajo protesta de decir verdad por escrito el destino específico de los animales cantidad nombre común y científico de las especies a importar. Revisar anexo 2

Para un mejor análisis se describe paso a paso el proceso realizado por el tramitador una vez completos los documentos antes mencionados de importación de las pupas las cuales se importan desde Costa Rica el método que se utiliza es el siguiente, para empezar el despacho de este tipo de mercancía por así llamarla no se realiza de manera ordinaria como las otras ya que al tratarse de animales vivos requieren otro tipo de inspección y cuidados para su liberación en este caso primero se realizan todos los trámites y al final la inspección, el trámite se realiza de la siguiente manera

1. Reciben documentos para la liberación los cuales son Guía aérea, factura comercial, cartas dirigidas a SAGARPA, tratado de libre comercio, certificado de SENASA (Servicio Nacional de Salud animal)
2. Se procede a la captura de datos en CSAAWIN (programa donde se realiza la captura de pedimentos).
3. Posteriormente se realiza un pre registro ante PROFEPA (Procuraduría Federal de Protección al Ambiente) la cual se hace a cada una de las especies listadas en la factura una vez concluido este se realiza el trámite en ventanilla de PROFEPA y, por último,
4. Se realiza el previo a las pupas como se muestra a continuación



El motivo por el cual se relaciona este proceso con esta asignatura es por todos los trámites y documentos que requiere así como las inspecciones ya que como se dijo antes los certificados de sanidad que requieres previos a su arribo al país son para prevenir que algún tipo de plaga llegue a territorio nacional por ello es que cada una de las especies descritas en la factura pasen por este proceso culminando con la inspección de SAGARPA Y PROFEPA para que ellos como autoridad ambiental den su visto bueno y la mercancía pueda ser liberada.

3.- ACUERDOS TRATADOS Y ZONAS COMERCIALES

Debido a la explicación del proceso de liberación de las pupas me pareció adecuado la descripción de la siguiente asignatura Acuerdos tratados y Zonas comerciales, en la empresa se han podido conocer los distintos tratados con los que cuenta nuestro país ya que como se sabe la finalidad de un tratado es:

Establecer una relación comercial entre uno o más países obteniendo cada uno de ellos algún tipo de ventaja comercial esto refiriéndome específicamente a la importación de mercancías, ya que al existir un tratado los impuestos son mucho menores de lo que deberían ser, nuestro país cuenta con distintos tratados.

Se ha tenido la oportunidad de ver distintos tratados con los que cuenta nuestro país, pero la gran mayoría son:

1. TLCAN
2. TLCUEM
3. TLC MEXICO-COSTA RICA

E tenido la oportunidad de conocer a fondo algunos de los tratados y poderlos observar de forma física se ha podido observar que cada uno de ellos es distinto en cuanto a sus preferencias arancelarias ya que no es lo mismo si se habla de un TLCAN el cual cuenta con un 100 % de preferencia arancelaria que si hablamos de un ALADI el cual en algunas de sus regiones solo maneja un 20 % de dicha

preferencia así como son distintos en sus porcentajes también lo son al momento de su declaración a nivel pedimento por lo cual se menciona que la mayoría de ellos ya ni siquiera ocupan los formatos de certificado de origen pues esto depende del valor de la mercancía tal es el caso de la Unión europea la cual ocupa números de exportador autorizado en el caso de que su valor sea menor a 6000 euros y el cual viene declarado en la factura, en el caso de América del norte seguimos teniendo físicamente el certificado de origen al igual que en el caso de Costa Rica solo por mencionar algunos.

4.-SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN ADUANAL

Como se menciona anteriormente si bien es cierto que al contar con un Tratado de Libre Comercio se tienen distintas ventajas este no te libera del cumplimiento de otras regulaciones como el cumplimiento de Normas Oficiales es por ello que la siguiente asignatura que se analiza será Sistemas de Administración Aduanal ,la mayoría de las unidades van muy de la mano con el ámbito legal, pero quizá esta asignatura es una de las más significativas en este ámbito ya que si bien es cierto que algunas mercancías no requieren el cumplimiento de Normas Oficiales Mexicanas la realidad es que la mayoría si, como todos sabemos las NOM'S contienen la información, requisitos, especificaciones que deben cumplir los productos o servicio para su comercialización en el país. Para lo cual es necesario cumplir con la certificación de la dependencia adecuada,

Las dependencias competentes para el cumplimiento de estas son las siguientes:

1. Secretaria de Economía.
2. Secretaria de Hacienda y Crédito Público.
3. Servicio de administración Tributaria a través de autoridades aduaneras:
 - Secretaria de Salud
 - Secretaria de Agricultura Ganadería Pesca Alimentación(SAGARPA)
 - Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT)
 - Secretaria de la Defensa Nacional (SEDENA)

El cumplimiento de estas es de vital importancia para la introducción de mercancía a territorio nacional, así como también para quienes consumen los productos en caso de que sea importados para este fin, explicar de manera completa el cumplimiento de estas sería muy extenso, pero para el análisis de esta se analiza un caso en específico importación de agua embotellada la cual está sujeta a lo siguiente:

1. NOM-201-SSA1-2002
2. Dependencia secretaria de Salud

Esta norma oficial mexicana establece las especificaciones sanitarias que debe cumplir el agua para consumo humano desde el contenido que es el agua, así como el envase y la información que debe contener la etiqueta. Este, aunque es un ejemplo explicado de una manera muy simple es adecuado ya que en él se explicó el por qué es importante el cumplimiento de este tipo de Normas Oficiales.

El haber cursado esta materia me ayudó mucho en el entendimiento al momento de la aplicación de distintas normas pues conozco su funcionamiento y las dependencias correspondientes.

5.-DERECHO ADUANERO 1

Siguiendo por la línea jurídica es importante mencionar una de las asignaturas más relevantes dentro de esta carrera Derecho aduanero el cual se dedica en su mayoría a la regulación de entrada, salida o tránsito de mercancías por el país, pero a su vez nos habla de las obligaciones de los importadores, facultades de la autoridad, sanciones etc.

Esta unidad de aprendizaje ha sido muy importante en el desempeño de las actividades ya que se debe tener un desenvolvimiento en distintos procesos y llevar a cabo una mejor la aplicación de esta ley además de lo que debe hacerse cuando se tiene algún error como los que se mencionan a continuación

Dentro de la ley aduanera se mencionan distintas sanciones las cuales pueden deberse a lo siguiente:

1. Error de captura de pedimento
2. Omisión de información
3. Omisión de documentos necesarios para importación de mercancías

El motivo por el cual se mencionan estas omisiones, las cuales son causantes de alguna sanción es porque se ha podido observar muy de cerca esta situación inclusive por errores cometidos por mí al momento de la captura de un pedimento esto, aunque no muy grato para mí me ha permitido aprender más cosas que me permiten desarrollarme profesionalmente

Pero no solo eso se aprende en esta asignatura pues se obtiene el conocimiento desde lo más básico como lo es llenar un pedimento hasta lo más complicado la aplicación de un PAMA. Por ello se mencionan a continuación algunas de las bases legales de lo que se ha mencionado y de algunas de las actividades que he podido realizar.

1. Anexo 22 Reglas de Carácter General en Materia de comercio exterior: el presente anexo nos indica cómo debemos llenar un pedimento.
2. 58 del Reglamento de la ley Aduanera despacho de mercancías por pedimento consolidado, actividad que he podido realizar durante mi estancia

Esta asignatura ha sido de vital importancia ya que los casos de omisión de algunos datos, así como incumplimiento con los documentos Necesarios cuestan desde una multa, retención de mercancía o un PAMA (Procedimiento Administrativo en Materia Aduanera).

6.-DERECHO ADUANERO 2

Como se menciona anteriormente en algunos de estos casos la autoridad determina que no se está cumpliendo con la regulación y restricción arancelaria tal y como se explica a continuación

Artículo 158 Facultades de la Autoridad

Este artículo se refiere a que la autoridad en determinado momento o en el instante que la mercancía cruza por el semáforo fiscal está facultada para realizar una revisión a detalle tanto de la mercancía como de los documentos que debe tener al momento de la importación si esta no cumple con las debidas regulaciones y restricciones la autoridad podrá retener la mercancía o en el peor de los casos determinar un PAMA.

Durante la estancia dentro de la agencia se ha tenido la oportunidad de revisar algunos casos en los cuales ha sido necesario realizar una rectificación por alguna omisión de algún dato o por capturar mal los mismos, la agencia tiene una persona encargada de realizar este tipo de operaciones el Lic. Luis Sánchez quien en conjunto con el departamento jurídico se encargan de dar solución a este tipo de operaciones cuando son solo corrección de datos a nivel pedimento pero cuando la omisión de datos o Documentos es más grave como lo sería un PAMA.

ARTICULO 150. Procedimiento Administrativo en Materia Aduanera el cual se debe a un incumplimiento de alguna regulación o restricción

La situación es más delicada e involucra otro tipo de situaciones con implicaciones legales tanto a nivel empresa como a nivel personal pues las sanciones pueden ser desde multas hasta una cancelación de patente por ello es que esta asignatura ha sido de vital importancia pues se debe conocer debidamente los aspectos legales necesarios para una importación .En el tiempo que se ha tenido una relación laboral con la agencia se han observado distintas consecuencias legales que se tienen ya

sea por error al momento de la liberación de las mercancías o por error del mismo importador.

7.- TALLER DE INCOTERMS

Siguiendo la misma línea de explicación es importante mencionar esta unidad de aprendizaje ya que para realizar una importación de mercancías es importante definir los términos de compra venta internacional y es aquí donde surge la importancia de esta asignatura esta unidad de aprendizaje, la idea de estudiar INCOTERMS es que seamos capaces de saber cuáles son los costos que debe pagar cada uno de los términos, es por ello que la Universidad Autónoma del Estado de México incluyo esta asignatura dentro de plan de estudios por competencias para la cual el objetivo es el siguiente:

“La unidad de aprendizaje Taller de INCOTERMS tiene por finalidad que los alumnos conozcan los aspectos operativos, administrativos y financieros para realizar operaciones de comercio internacional.”⁹

Así que comencare por explicar que son los INCOTERMS: “Los INCOTERMS son un conjunto de reglas internacionales, regidos por la Cámara de Comercio Internacional, que determinan el alcance de las cláusulas comerciales incluidas en el contrato de compraventa internacional.”¹⁰

De esta manera antes mencionada el objetivo de esta unidad es que aprendamos el correcto dominio de estos términos y su aplicación al momento de realizar una cotización de compraventa en términos internacionales, es por ello por lo que

⁹ UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2017) “Taller de incoterms” en Programa de estudios por competencias. [En línea] Disponible en: <https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21138&app=Word> [Consultado el día 26 de junio de 2014]

¹⁰ Internacional commerce terms (en línea) disponible en <http://businesscol.com/comex/incoterms.htm> consultado el día 08 de Julio de 2017.

durante el curso de esta unidad realizamos diferentes casos prácticos para la cotización de distintos de estos términos.

Dichos casos prácticos tomaban en cuenta desde el momento de la recolección de la mercancía según el termino indicado, ya sea en lugar de destino o a bordo de transporte internacional o a un costado, así como la aduana de importación y exportación esto ayuda a delimitar hasta qué punto están cubiertas las responsabilidades de comprador y vendedor, así como los medios de transporte según el termino indicado ya sea terrestre, aéreo, marítimo o multimodal.

De esta manera se aprende el manejo de la negociación de términos internacionales y de la misma manera aprendemos una correcta aplicación de logística comercial así de este modo no solo negociamos de una manera económica sino también en la mejora de tiempos de entrega.

En la empresa en cuestión quien se encarga de la revisión de estos términos es el área de verificación en conjunto con el área de notificación, pues son ellos quienes se encargan de la revisión de la documentación, así como la correcta aplicación de los INCOTERMS para así realizar una cotización idónea para el cliente obteniendo ganancias mutuas o un ganar-ganar que es otro término utilizado dentro de las estrategias de negociación comercial.

Los INCOTERMS se clasifican de la siguiente manera:

- EXW
- FAS
- FCA
- FOB
- CPT
- CFR
- CIP
- CIF

- DAP
- DAT
- DDP

Una vez concluido el tema de la importancia de las unidades de aprendizaje en el desempeño laboral a continuación se presenta un cuadro donde se presenta un resumen de lo antes mencionado acerca de la relación que existe entre una idea de aprendizaje y las diferentes áreas de la empresa.

CUADRO NO 1 RELACION DE UIDADES DE APRENDISAJE CON LAS DISTINTAS AREAS DE LA AGENCIA ADUANAL.

	CLASIFICACION	PREVIOS	PRECAPTURA	NOTIFICACION	VERIFICACION	SALIDAS
CLASIFICACION ARANCELARIA	o	o	o	o	o	o
LEGISLACION DE MEDIO AMBIENTE	o	o	o	o	o	o
ACERDOS TRATADOS Y ZONAS COMERCIALES			o	o	o	o
SISTEMAS DE ADMINISTRACION ADUANAL	o	o	o	o	o	o
DERECHO ADUANERO 1 Y 2	o	o	o	o	o	o
TALLER DE INCOTERMS				o		

FUENTE ELABORACION PROPIA

Siguiendo el mismo contexto del presente trabajo a continuación se explica la importancia de las competencias desarrolladas durante la a carrera y aplicadas en el periodo de esta relación laboral

COMPENTENCIAS

Como se ha menciona anteriormente, para incursionar en el mercado laboral se necesita ser profesionales competentes, así que en esta parte del presente trabajo se hablara de las competencias que se relacionan directamente el desempeño

dentro de la empresa que fueron de gran utilidad, pero primero debo comenzar explicando lo que es una competencia.

“las competencias educativas ofrecen al egresado universitario la oportunidad de desarrollar y poner en práctica los conocimientos que ha adquirido en el ámbito educativo, y las capacidades necesarias para el desarrollo de nuevas aptitudes al momento de su incursión al mercado laboral para que pueda llevar a cabo sus tareas de forma exitosa y ser competente frente a los demás.”¹¹(p10)

“El nuevo modelo educativo a desarrollar, requiere ser organizado e implementado con base en el concepto de Competencias, entendiéndolo como la combinación de destrezas, conocimientos, aptitudes y actitudes, y a la inclusión de la disposición para aprender además del saber cómo, posibilitándose que el educando pueda generar un capital cultural o desarrollo personal, un capital social que incluye la participación ciudadana, y un capital humano o capacidad para ser productivo”.¹²

“la competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo”¹³

“Las Competencias Laborales Generales (CLG) son el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que un joven estudiante debe desarrollar para desempeñarse de manera apropiada en cualquier entorno productivo, sin importar el sector económico de la actividad, el nivel del cargo, la complejidad de la tarea o el grado de responsabilidad requerido”¹⁴

¹¹ LA FORMACION POR COMPETENCIAS EN LA EDUCACION SUPERIOR (2014) Memoria del congreso

¹² García Retana, José Ángel modelo educativo basado en competencias en Revista Electrónica “actualidades Investigativas en Educación” [EN LINEA] No 3 2011 Universidad de costa Rica disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/447/44722178014.pdf>

¹³ Competencias laborales (2017) [En línea] disponible en: http://www.th.usm.cl/wpcontent/files_flutter/125321564rrhh.pdf
http://www.th.usm.cl/wpcontent/files_flutter/125321564rrhh.pdf consultado el día 29 de junio de 2017

¹⁴ ARTICULACIÓN DE LA EDUCACIÓN CON EL MUNDO PRODUCTIVO COMPETENCIAS LABORALES [En línea] disponible en: http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-106706_archivo_pdf.pdf consultado el día 01 de julio de 2017.

“un mayor nivel de integración entre las capacidades y la amplitud de objetivos sociales de un individuo”¹⁵

“Mediante la competencia laboral se busca responder al desafío de identificar y construir nuevos ámbitos de saberes, desde una perspectiva que permita al trabajador(a) una real capacidad de respuesta para asumir, reflexionar y actuar sobre las diferentes situaciones que se le presentan, y de ese modo transformar las condiciones de vida para hacerlas más dignas tanto a sí mismo como a su entorno social”¹⁶.

Como se ha venido mencionando para incursionar al mercado laboral ya no solo es necesario cursar una carrera sino además se requiere ser competente para las organizaciones y para competir con todos los demás egresados. Es por ello por lo que se definirá el término Competencia

En otras palabras las competencias laborales, son aquellas capacidades que desarrollamos como profesionistas dentro de una organización, podríamos decir también que son aquellas actividades que se desarrollan dentro de un aprendizaje formal como lo son las unidades de aprendizaje incluidas dentro de un plan de estudios o quizá también algunos que se desarrollan dentro de otros entornos como podrían ser laborales, sociales o familiares así mismo podríamos decir que el estándar esperado de una persona competente se mide de acuerdo al desarrollo no sólo de sus propias funciones sino también de otras actividades distintas, así pues se considera que una persona competente debe cumplir con los siguientes

¹⁵ COMISIÓN EUROPEA, COMPETENCIAS CLAVE PARA UN APRENDIZAJE A LO LARGO DE LA VIDA UN MARCO DE REFERENCIA EUROPEO (2014)[En línea] disponible en: http://www.educastur.princast.es/info/calidad/indicadores/doc/comision_europea.pdf consultado el día 01/06/2017

¹⁶Ludueña, A Formación por competencias Laborales (2004) [En línea] disponible en: <http://www.caplabor.org.pe/descargas/la%20formacion%20por%20competencias%20laborales.pdf> consultado el día 01de julio de 2017.

elementos y se refiere a las herramientas que nos brindan durante la carrera y que permiten resolver no solo como hacer las cosas sino también para que hacerlas.

TIPOS DE COMPETENCIAS

1. Competencias Para aprendizaje permanentes: es la capacidad de seguir aprendiendo a lo largo del tiempo.

En la agencia se maneja esta competencia de forma muy regular pues se tiene la necesidad de memorizar ciertas cosas que se aprenden cuando capacitan al personal en los cursos de inducción o actualización, así como por la misma rutina así también por la incesante rotación de personal estamos en constante aprendizaje en las distintas áreas de mi trabajo.

2. Competencia para el manejo de la información: identificar seleccionar y manejar información.

En el caso de esta competencia se aplica de forma constante en el trabajo ya que en ocasiones toca resolver problemas con la información que se tiene en el momento.

3. Competencias para el manejo de situaciones: consiste en organizar y diseñar proyectos afrontar cambios y tomar decisiones.

Como se ha hablado anteriormente cuando delegan el cumplimiento de las obligaciones o la toma de decisiones con respecto a las actividades o al equipo se debe hacer de una manera rápida y concisa para que la operación sea lo menos afectada posible así que en el caso de la empresa y el rol que desempeño ha tocado decidir:

- Rol de personal
- Recepción de material
- Permisos de inasistencia

4. Competencias para convivencia: relacionarse con otros o trabajo en equipo.

Este punto es uno de los más importantes pues como siempre se debe trabajar en una empresa, en el caso de esta agencia siempre se depende del trabajo de las otras áreas o equipos como se les llama dentro de la empresa se debe aprender a apoyarnos unos a otros para que las actividades sean más fluidas

Algunos otros sistemas de evaluación por competencia manejan distintos tipos a los antes mencionados, es interesante mencionar más de un sistema ya que toman diferentes elementos y podemos crearnos perspectivas diferentes a continuación les hablare de otros tipos de competencias.

Sistemas de competencias establecidas por la comisión europea

En realidad, el término competencia se aplica en diversas situaciones, pero el que se analiza en el presente trabajo es la capacidad de integrar diversos conocimientos y aplicarlos a diversas situaciones que se presenten, es decir la aplicación de diferentes capacidades y habilidades adquiridas, así como la capacidad de adaptarnos distintos entornos.

Dicho de otra manera, se requiere que al implementarse un plan de estudios por competencias en el momento dado de presentarse cualquier tipo de situación las personas sean capaces de retomar conocimientos adquiridos, proponer soluciones o tomar decisiones, mejor dicho:

1. Conocimiento
2. Actitud
3. Habilidad

“Las competencias clave representan un paquete multifuncional y transferible de conocimientos, destrezas y actitudes que todos los individuos necesitan para su realización y desarrollo personal, inclusión y empleo. Éstas deberían haber sido

desarrolladas para el final de la enseñanza o formación obligatoria, y deberían actuar como la base para un posterior aprendizaje como parte de un aprendizaje a lo largo de la vida"¹⁷

Existen diferentes tipos de sistemas por competencias el presente trabajo analiza dos de ellos uno es el establecido por la Comisión Europea y el otro es un artículo de Como ser Competente elaborado por la Universidad de Salamanca se eligieron estos dos sistemas ya que son desde el punto de vista analizado los más completos, existen más de ellos, pero son hasta cierto punto repetitivos y aun que dicho de diferentes formas la conclusión es la misma.

A continuación, se explica el sistema implementado por la Comisión Europea, la definición de este sistema implica que dichas competencias deben ser aplicables en diferentes situaciones y contextos y las clasifica de la siguiente manera:

1. Comunicación en la lengua materna: la comunicación es una de las competencias y habilidades más importantes, desde el punto de vista analizado en la realización de este trabajo es aquellas que nos hace capaces de transmitir información, así como aportar ideas estrategias o soluciones en el área de trabajo de desempeño.
2. Comunicación en una lengua extranjera: el igual que la comunicación en la lengua materna, la comunicación en una lengua extranjera debe ser dominada correctamente de forma oral y escrita al momento de mostrar nuestro desempeño es de vital importancia esta habilidad ya que muchas de las mercancías importadas provienen de otros países.
3. Competencia matemática y competencias básicas en ciencia y tecnología: la primera es en términos básicos, las habilidades con la que contamos para realizar operaciones básicas, la segunda es la capacidad de aplicar los conocimientos adquiridos y por último la habilidad de adaptarnos a un nuevo

¹⁷ COMISIÓN EUROPEA, COMPETENCIAS CLAVE PARA UN APRENDIZAJE A LO LARGO DE LA VIDA UN MARCO DE REFERENCIA EUROPEO (2014)[En línea] disponible en: http://www.educastur.princast.es/info/calidad/indicadores/doc/comision_europea.pdf consultado el día 27/08/2017

entorno en el cual la tecnología juega un papel muy importante, en el caso del ámbito aduanal se utiliza para cálculos de impuestos y otras operaciones así como en la aplicación de los conocimientos adquiridos y el manejo de tecnología utilizada para la digitalización, captura y validación y pago de pedimentos.

4. Competencia digital: este tipo de competencia se refiere al manejo de información de manera digital, en el caso de las agencias aduanales y sobre todo en El debido a la implementación del sistema PAPERLESS desde hace un tiempo todo se maneja de forma digital.
5. Aprender a aprender: esta es la competencia más requerida en los trabajos ya que por la contante rotación de personal siempre estamos aprendiendo sistemas y procesos nuevos, sencillamente es nuestra capacidad o disposición para aprender cosas nuevas.
6. Competencias interpersonales y cívicas: son los comportamientos que una persona debe manejar en distintos entornos se cree que este tipo de competencia va muy relacionada con los valores de una persona dentro de una empresa u organización.
7. Espíritu emprendedor: esta es una habilidad adquirida la cual nos permite inducir cambios, permite tener una visión diferente de las cosas, así como proponer, diseñar o ejecutar estrategias en distintos procesos o áreas.
8. Expresión cultural: es una apreciación de la expresión de ideas obviamente relacionadas música, literatura, expresión etc.

Sistema establecido por competencias

1. **Actividades clave:** desglose de acciones específicas que una persona debe ser capaz de realizar, para obtener un resultado. En el caso de la agencia se deben cumplir por lo menos con un perfil básico, cuando se ingresa a laborar, se deben manejar conocimientos básicos de comercio exterior, así como

conocimiento de paquetería en equipos de cómputo, disposición y capacidad de aprendizaje etc.

- 2. Criterios de desempeño:** indicadores que permiten reconocer el desempeño competente, pueden ser evaluaciones teóricas o prácticas. para El medir el desempeño de su personal es básico y para cada área es distinto en el caso de la empresa para sus capturistas se miden desde el programa CASA y por el usuario otorgado por la misma empresa ahí se mide la productividad por día, semana y mes, así como el número de incidencias o multas que se generen a la empresa por falta de conocimiento o distracción.
- 3. Conducta:** pueden ser formas de comportamiento asociados a la forma de realizar adecuadamente las actividades específicas o clave de una organización.
- 4. Conocimientos:** son aquellos conocimientos mínimos que algún candidato debe poseer sobre materias clave para ejecutar alguna actividad clave. En la agencia se refuerza el conocimiento pues constante capacitación en cuanto a los procesos manejados por la empresa.
- 5. Habilidades:** llámese sociales, físicas, psicométricas que un individuo debe poseer para realizar una actividad. Las habilidades son aquellas que se poseen o se adquieren con la experiencia se cree que es en esta parte es donde se sabe en qué parte de todo el proceso que maneja la agencia se es mejor.
- 6. Aplicaciones:** no solo basta con tener alguno de los criterios antes mencionados, sino también la capacidad de aplicar dichos conocimientos. En efecto una cosa es que se diga cómo hacer las cosas y otra muy distinta es la aplicación de los conocimientos esta es otra de las habilidades que se debe desarrollar, pues no solo basta con saber si no también con aplicar.

Existen diferentes tipos de competencias presentados por varios autores, pero, a decir verdad, aunque se mencionen con palabras distintas en esencia explican lo mismo, conocimientos y habilidades aprendidos durante el desarrollo de una carrera, algunos de los tipos de competencias son:

- Básicas: se desarrollan durante la educación.
- Conductuales: son atributos o rasgos personales.
- Funcionales: son aquellas capacidades para desarrollar actividades.

Por otro lado, algunos otros tipos de competencia se desarrollan de acuerdo con nuestras habilidades mentales y de carácter las cuales muestran nuestra personalidad esas competencias son:

- Confianza en uno mismo: es la capacidad que se tiene para desarrollar una tarea, asumir responsabilidades o afrontar retos pues para realizar cualquiera de estas cosas necesitamos creer en nosotros mismos.
- Análisis, síntesis y crítica: se cree que este tipo de competencia va dirigida en su mayoría a la toma de decisiones, pues cuando se presenta algún tipo de situación, se debe poner en práctica la capacidad de análisis para determinar la relevancia de las cosas, síntesis para hacer una recopilación de los hechos y crítica para tomar la mejor decisión.
- Organización y planificación: es la facultad de organizar y planear nuestras actividades para acelerar los procesos.
- Habilidad de comunicación se trata de transmitir una información.
- Responsabilidad y perseverancia: es la capacidad de aceptar los hechos o consecuencias que recibiremos por cualquiera de nuestros actos ya sean buenos o malos.

- Toma de decisiones: como se mencionó hace un momento es la capacidad o habilidad de analizar problemas emprender soluciones, así como también aprovechar las oportunidades para resolver los problemas
- Orientación a los clientes: se trata de resolver las necesidades de los clientes, orientación adecuada para cumplir.
- Trabajo en equipo y cooperación: no solo es trabajar juntos, sino la unión de habilidades para lograr un objetivo en común.
- Capacidad de aprendizaje y adaptación: se refiere a hacer y aprender a lo largo de la vida ya sea profesional o estudiantil.
- Flexibilidad y orientación: al cambio: se trata de que tanta facilidad se tiene para adaptarse a un entorno social o laboral.
- Motivación por el logro: es un impulso que se tiene por salir adelante, cumplir los retos que nos ponemos, el cumplimiento de metas o saber que obtendremos un incentivo si logramos algo por ejemplo un ascenso de puesto etc.
- Compromiso con la organización: no hay definición más específica que ponerse la camiseta de la empresa u organización para la cual se desempeña una labor profesional es decir es la vinculación que existe con el cumplimiento de sus objetivos.
- Capacidad para trabajar bajo presión: es trabajar bajo circunstancias de límite de tiempo o de exceso de trabajo en general esta es una de las competencias laborales más requeridas en esta carrera.
- Resolución de conflictos y técnicas de negocios: aquí se desarrolla nuestra capacidad de negociar al momento de resolver algún problema sin resultar del todo afectados podríamos decir que debe negociar una técnica que se llama ganar-ganar

- Búsqueda de la excelencia: siempre estar en constante mejora siempre buscando la perfección ser mejores en lo que se hace.
- Innovación: ideas creativas o bien ideas que mejoran llámese productos o servicios, procesos.
- Liderazgo: no es ordenar a las personas a tu cargo sino convencer con argumentos a la gente para lograr un objetivo en común.

Los tipos de competencias antes mencionadas son las más utilizadas dentro del medio que estudia el presente trabajo pues se requiere de todas ellas para ser aceptadas por una empresa u organización.

PERFIL OCUPACIONAL

Todo lo antes mencionado tanto las definiciones, así como los elementos clave y tipos de competencias ayudan a generar perfiles deseados por las organizaciones para algún puesto o vacante en particular, por ello se define lo que es un perfil ocupacional.

- “Un Perfil Ocupacional basado en competencias es una agrupación de Estándares o Unidades de Competencia Laboral que da cuenta de las actividades y funciones que componen un oficio o cargo.”¹⁸
- “Campo de actividad laboral definido por el tipo y naturaleza de trabajo que es desarrollado. Se consideran también las áreas de conocimiento que se requieren para el desempeño y la industria donde se encuentra el empleo”¹⁹

¹⁸ COMPETENCIAS LABORALES, QUE ES UN PERFIL OCUPACIONAL [En línea] disponible en: http://www.th.usm.cl/wp-content/files_flutter/1253215645rrhh.pdf consultado el día de julio de 2017

¹⁹ GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ACTUALIZACIÓN DE PERFILES Y MAPAS OCUPACIONALES (2015) [En línea] disponible en http://observatorio.sena.edu.co/Content/pdf/metodologia_cno.pdf consultado el día 01 de julio de 2017.

En pocas palabras un perfil ocupacional son los requisitos, habilidades y competencias que una persona debe poseer para realizar el desempeño de alguna actividad clave a desempeña dentro de una empresa organización etc.

El perfil de egresados de la Universidad Autónoma del Estado de México, Centro Universitario Nezahualcóyotl es el siguiente

- **PERFIL DE EGRESO:** Los profesionales de esta licenciatura tienen los conocimientos necesarios para desarrollar el comercio internacional de forma explícita y sistemática en los diferentes mercados. Además, la carrera ofrece que los egresados posean los conocimientos teóricos y operativos basados en:

- Generación de escenarios donde se considere el desarrollo sustentable a nivel mundial con impacto de lo nacional.
- Conocimiento de las teorías sobre la Nueva División Internacional del Trabajo.
- Propuestas de producción agroalimentaria a nivel nacional y conocimiento de nivel mundial.
- Estrategias de planeación del mercado tomando como base la población a nivel mundial.
- Estrategia de flujos de capital en coyunturas económicas y financieras.
- Conocimiento de los escenarios de Cooperación Económica Internacional e integración económica mundial.

A continuación, se muestran algunos perfiles ocupacionales que se debe cumplir para diferentes áreas de una agencia aduanal.

CONSULTOR EN ADUANAS Y COMERCIO EXTERIOR

- conocimiento en legislación aduanera, enfocado al cumplimiento normativo.
- Garantizar el cumplimiento normativo en materia aduanal.
- Asesoría con relación a INCOTERMS.
- Seguimiento y respuesta a los cambios normativos.
- Brindar atención oportuna a clientes.

EJECUTIVO DE CUENTAS

- Conocimiento en captura de pedimentos en Sistemas CASA
- Gestión y asesoría para la corrección de los documentos de los Clientes.
- Impresión de pedimentos.
- Gestión de pago del pedimento.
- Monitoreo del embarque.
- Revisión documental.
- Comparación de cotización con gastos reales.
- Gestión de la determinación de la fracción arancelaria.
- Coordinar la Logística de Despacho.
- Elaboración de documentos (Cartas, NOMS, conexión, COVES).
- Revisión del previo de la mercancía.
- Validación del pedimento.
- Revalidación del conocimiento del embarque.

Es importante mencionar estos dos perfiles, ya que en ellos se mezclan diferentes unidades de aprendizaje, así como las diferentes competencias desarrollada durante el tiempo en que curse mi carrera tales como:

1. Logística
2. Derecho aduanero
3. Clasificación arancelaria

Y como se mencionó anteriormente, estas son la base, los cimientos de esta carrera, pues esta se basa en normatividad para lo cual se necesita conocer de

leyes, ley aduanera, reglas de carácter general en materia de comercio exterior reglamento de la ley aduanera etc. Así como también conocimientos sobre los impuestos que deben pagar las mercancías y un muy buen manejo de la TIGIE.

Es muy importante desarrollar enseñanzas basadas en competencias, pues hace poco tiempo leí que México tiene una de las poblaciones más jóvenes, pero menos competente, somos capaces, pero poco aplicados en las materias que deben, aunado a esto son pocas las personas las que logran terminar una carrera universitaria en algunos casos por economía en otros solo por ser menos competentes que los demás.

“En 2015, sólo 16% de la población de 25 a 64 años había finalizado la educación terciaria, cifra significativamente menor que el promedio de la OCDE de 36%. A estos resultados se suma el hecho de que los jóvenes se conectan con el mercado laboral informal, lo que refuerza el carácter precario de sus oportunidades en este campo. Por consiguiente, pese a sus recientes avances, México mantiene un balance de competencias bajas.”²⁰

Es por ello que la Universidad Autónoma del Estado de México desarrollo un plan de estudios por competencias, desde el inicio del Centro Universitario Nezahualcóyotl, en 2007 hoy en día se puede decir como primer generación que la escuela desarrolla profesionales competentes en diferentes áreas pues no solo se puede trabajar en el ámbito aduanal sino también en áreas administrativas o de desarrollo de proyectos pues somos capaces de importar una mercancía así también de ser administradores, contadores o asesores de una empresa u organización.

Es por ello que al momento de incursionar al mercado laboral a los egresados de esta institución se nos facilita por decirlo de una manera incursionar al mercado laboral , por ejemplo en grupo El miden todas estos elementos desde la entrevista,

²⁰ Ilian, Gabriela worpress.com desarrollar fuertes alianzas para afrontar los retos de México en materia de competencias Iliana Ramos Gabriela disponible en <https://gabrielailianramos.wordpress.com/2017/01/31/desarrollar-fuertes-alianzas-para-afrontar-los-retos-de-mexico-en-materia-de-competencias/> consultado el día 01 de julio de 2017

pues se realizan los exámenes correspondientes para medir la capacidad de desempeño y posteriormente somos evaluados cada cierto periodo de tiempo y justamente la evaluación se denomina evaluación por competencias donde podemos aplicar desde el puesto de tramitador hasta una coordinación. Una vez realizada esta evaluación se deriva si cumplimos o no con un perfil ocupacional de la vacante aplicada.

COMPETENCIAS APLICADAS EN EL TRABAJO

Parte importante para el cumplimiento de un perfil ocupacional son las como ya se ha mencionado las competencias adquiridas durante la vida escolar y profesional, durante el estudio de la carrera de comercio internacional en la universidad, se desarrollaron diferentes competencias las cuales permiten tener un desarrollo dentro de vida laboral algunas de ellas son:

1. Capacidad de análisis
2. Trabajo en equipo
3. Razonamiento matemático
4. Habilidades de comunicación

Solo por mencionar algunas de ellas, la forma en que se logró desarrollar este tipo de competencias fue gracias a la forma de trabajo de la UAEMEX ya que durante el periodo escolar los distintos maestros nos enseñaron a desarrollar distintas habilidades o competencias, claro cada uno de ellos enfocado a la asignatura impartida en ese momento, ya que aprendimos a tener capacidad de análisis, a un buen razonamiento matemático, tener habilidad de comunicación, trabajo en equipo entre otras que se describen más adelante.

Siguiendo el mismo contexto de las competencias y perfiles ocupacionales es importante mencionar Las principales competencias adquiridas durante la relación laboral que se ha mantenido con la empresa y que hasta hoy en día se llevan a cabo son las siguientes:

1. **Análisis síntesis y crítica:** como ya se sabe, analizar es estudiar o examinar detalla y profundamente una situación o evento para comprender fundamentos causas y surgimientos posteriormente la síntesis en donde se junta los elementos obtenidos durante el análisis de la situación, para así por último realizar una crítica de dicha situación. En otras palabras, este tipo de competencia se refiere a la capacidad de estudiar un proceso o situación siendo capaces de obtener los mejores resultados posibles aplicando esto en el área de trabajo diré que se aplica más en los últimos momentos del día antes de la liberación de las mercancías y por ello a veces debemos analizar cierta información declarada para saber posteriormente que debemos hacer.
2. **Organización y planificación:** siguiendo la línea de las competencias definiremos organización es un conjunto de tareas, personas o procedimientos que en conjunto logran objetivos en particular para después proceder a la planeación del cumplimiento de dichos objetivos esta se lleva a cabo mediante la elaboración de estrategias y estas las conseguimos mediante la competencia anterior analizando, sintetizando y haciendo una crítica de la situación que se presenta en el caso de la empresa siempre se está modificando, la organización y la mejora de los procesos esto con el objetivo de mejorar el desempeño de la agencia por ejemplo se debe ser organizados en faces de contingencia o cualquier evento extraordinario para no afectar la operación y cumplir con el deadline establecido por DHL.
3. **Habilidades de comunicación:** como se menciona anteriormente para el logro de las estrategias así como para la organización y planeación se necesita tener comunicación y con esto lo que se quiere decir es simplemente transmitir la información de un lugar a otro o de una área a otra es decir comunicar lo que uno sabe o a otro, esto es de suma importancia pues en alguno de los casos debemos crear puentes de comunicación entre las

distintas áreas dentro de la agencia para localizar la ubicación exacta de una guía o mercancía así como también conocer el estatus en el que se encuentra ya sea que aún se esté clasificando o lista para despacho.

4. Responsabilidad y perseverancia: una vez establecida la comunicación entre áreas, es importante atender con responsabilidad, esto es cumplir lo establecido, es decir una vez definidos nuestros derechos pero también las obligaciones se tiene la responsabilidad de responder por nuestros aciertos así como nuestros errores y esto se logra por medio de la perseverancia la cual no es otra cosa más que la constancia que decidimos establecer al realizar alguna cosa, en la agencia se asignan responsabilidades especiales como lo es la captura de clientes top esto es una gran responsabilidad para nosotros pues son muy importantes para la empresa.
5. Toma de decisiones: es una parte de vital importancia en cualquier organización, ya que es aquí donde se decide entre alguna opción o propuesta para la resolución de algún conflicto o la mejora de algún proceso o en el peor de los casos decisiones relacionados con el personal en alguno de los casos este tipo de situaciones se presenta de manera inesperada y es aquí donde se debe tomar una decisión buena, mala o drástica en algunos casos.
6. Trabajo en equipo y cooperación: como ya es bien sabido el personal de una organización son como los engranes de una máquina, que si trabajan juntos todo funciona bien es por ello que trabajar en equipo es simplemente trabajar juntos con cooperación de todos, estas dos palabras van de la mano pues ambas pues una es que cada uno realiza la parte que le corresponde para el logro de objetivos en común y la cooperación es realizar juntos dicha tarea, se cree que esto es vital en el área donde me desempeño pues somos el

ultimo filtro y tenemos un deadline de entrega por lo que siempre debemos apoyarnos ya sea en captura de pedimentos, digitalizando o validando y pagando así como en el armado de los expedientes pues debemos liberar la mayor cantidad de mercancía posible.

7. Capacidad de aprendizaje y adaptación: el aprendizaje no solo se refiere a lo que se aprende dentro de unas aulas sino también a lo que aprendemos en nuestro entorno social y laboral, siendo la base de una formación además de ser una condición muy útil para un buen desempeño obteniendo como resultado una adaptación en el entorno o en otras palabras acoplarnos de acuerdo a las condiciones que se presenten en algún momento, por ello se cree que esta capacidad es de vital importancia pues en muchos de los casos de esto depende los ascensos, estamos en una capacitación constante pero dependemos de que tan rápido dominamos los nuevos conocimientos aprendidos y que tan flexibles somos para ello pues muchas veces estos incluyen cambios de horarios, de lugar etc.

8. Motivación al logro: desde el momento que se estudiar una carrera universitaria se muestra la pre disposición que tenemos a superarnos a cumplir retos y a cumplir metas simplemente, siempre estamos orientados a cumplir tareas de excelencia esto es lo que nos impulsa a encontrar trabajos donde se nos permita obtener una superación personal y profesional simplemente dicho de una manera más simple es cuestión de actitud en la agencia muchas veces cuando deciden proponer un cambio de puesto es por la actitud que se tiene o de cuantas ganas se tienen de conseguir un ascenso o solo mejorar de manera personal.

9. Compromiso con la organización: este surge desde el momento en que surge un vínculo de lealtad con la organización y por el cual el trabajador desea permanecer dentro de la misma y se adquieren derechos y así mismo también obligaciones, el compromiso que se adquiere cuando ingresamos

al mercado laboral así como cuando se decide estudiar una carrera existe un compromiso con nosotros mismos así como consecuencia nos comprometemos con las organizaciones, pues debemos aceptar que sus metas son nuestras metas y sus compromisos también.

10. Capacidad para trabajar bajo presión: se entiende por trabajo bajo presión aquel que es realizado bajo condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas para las personas que trabajan dentro del ramo de comercio internacional es de vital importancia saber manejar la presión así como el estrés propio del trabajo pues quien diga que es fácil está equivocado, en este ramo se depende mucho de distintos factores por ejemplo el sistema así como de otras áreas para poder realizar el despacho de la mercancía también se tiene cierto tiempo para realizar pago en los bancos, así como el hecho de que la mercancía pueda o no conectar para llegar a su destino, también se refiere a la carga de trabajo que en momentos llega a ser excesiva pues al igual que en otros trabajos dependemos de la temporada.
11. Resolución de conflictos y técnicas de negociación: este tipo de competencia consiste en la capacidad de explorar o determinar diferentes medios para la resolución de conflictos o controversias, así mismo también se consideran las distintas formas de lograr estabilizar el problema, en la agencia esta competencia es de vital importancia y que a veces debido a la carga de trabajo se difiere en opiniones en ámbitos legales, de comunicación, convivencia etc. por lo cual al tener la habilidad de negociar podemos resolver un conflicto o en su defecto aportar ideas para su resolución
12. Emprendimiento: todo comienza con una idea, emprender se entiende como la acción de llevar a cabo una idea, en pocas palabras es desarrollar un proyecto pues con este simple hecho se puede cambiar todo un proceso o en su defecto hacerlo mejor, en el área de salidas constantemente se aplica esta competencia pues pregunta de qué forma se puede mejorar el

desempeño del área en conjunto para después los coordinadores y supervisores tratan estos mismos puntos y deciden aplicar o no la ejecución de los mismos .

- 13.Liderazgo: se considera al liderazgo como la capacidad que se tiene de comunicarnos con uno o varios grupos de personas, con la habilidad de influir en sus emociones o sensaciones para que se dejen dirigir o encaminar hacia el cumplimiento de uno o varios objetivos, además es quien tiene la capacidad de conocer las debilidades y fortalezas de la gente a su cargo, así mismo también es capaz de aprovechar al máximo las capacidades de cada uno de ellos, muchas personas confunden la palabra liderazgo con el hecho de solo imponer o mandar al personal, un buen líder no impone sino persuade al personal para lograr un objetivo en particular además es aquel que sabe incentivar, motivar, respetar y sobre todo trabajar en equipo, nunca dice yo y siempre dice nosotros, hablando de forma individual con respecto a esta competencia no considero tener un carácter fuerte o tal vez no funciono para mandar pero si para organizar y dirigir además de persuadir y creo que eso me haría un buen líder.

Para una explicación más simple a continuación se presenta un cuadro donde se explica en qué áreas del departamento de salidas se aplica cada una de las competencias antes mencionadas.

CUADRO NO 2 RELACION DE COMPETENCIAS CON LAS DISTINTAS AREAS DEL DEPARTAMENTO E SALIDAS

	CAPTURA	DIGITALIZACION	VALIACION Y PAGO	MESA DE ARMADO
ANALISIS, SINTESIS Y CRITICA	0		0	
ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACION	0	0	0	0
HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	0	0	0	0
RESPONSABILIDAD	0	0	0	0
TOMA DE DESICIONES	0		0	
TRABAJO EN EQUIPO	0	0	0	0
CAPACIDAD DE APRENDIZAJE Y	0	0	0	0
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	0	0	0	0
CAPACIDAD DE TRABAJAR BAJO PRESION	0		0	
RESOLUCION DE CONFLICTOS	0		0	
LIDERAZGO			0	

FUENTE ELABORACION PROPIA

DESCRIPCION DE FUNCIONES

Una vez definido la importancias y definición de las unidades de aprendizaje y las competencias se procede a la descripción de las funciones dentro de la agencia y que han permitido reforzar el conocimiento, así como la aplicación de las competencias, a lo largo de estos tres años los puestos que se han desempeñado en este tiempo son:

1. Mesa de armado
2. Digitalización
3. Captura
4. Validación y pago
5. Operación de consolidado.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO O EMPLEO

El área de salidas es el área de salidas la cual tiene por objeto realizar la captura de pedimentos registro de e-document “acuse de la información que se transmitió o capturo (e-document)”²¹. y captura del Comprobante de Valor electrónico (COVE) “El COVE es un comprobante de Valor Electrónico; es lo que sustituirá a la Declaración de valor, Factura, nota de remisión, ticket, es decir al documento que ampara el valor de la mercancía; además de que sustituye documentos de cruce como puede ser factura pro-forma, relación de facturas, lista de empaque, lista de embarque”²² validar, pagar y armar los documentos para facturación y despacho y así pueda ser entregada la mercancía, todo esto con base legal en:

“1.9.14. Para los efectos de los [artículos 35](#), [36](#), [36-A](#), [37](#), [37-A](#) y [59-A](#) de la Ley, los contribuyentes deberán transmitir electrónicamente a la autoridad aduanera a través de la Ventanilla Digital, los siguientes datos:

- I. Los señalados en la [regla 3.1.5.](#), contenidos en la factura o en cualquier documento que exprese el valor de las mercancías de comercio exterior, según corresponda, que se destinará a alguno de los regímenes aduaneros previstos en la Ley.
- II. El RFC o número de registro de identificación fiscal del destinatario, del comprador de las mercancías cuando sea distinto del destinatario, y del vendedor o proveedor de las mismas.”²³

²¹ VENTANILLA ÚNICA ¿es lo mismo un COVE que un E-document? [en línea] disponible en <https://www.ventanillaunica.gob.mx/movil/FAQs/COVE/> consultado el día 08 de julio de 2017.

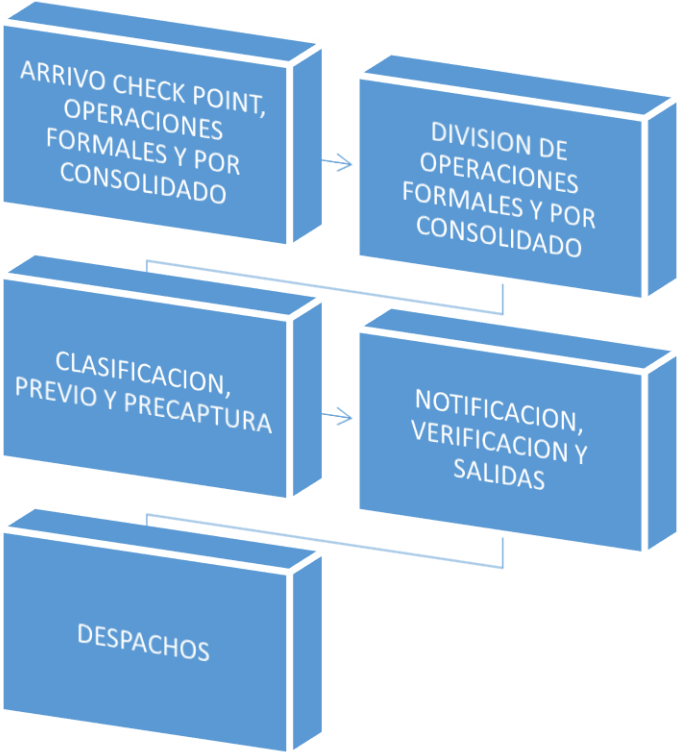
²² VENTANILLA ÚNICA ¿es lo mismo un COVE que un E-document? [En línea] disponible en: <https://www.ventanillaunica.gob.mx/movil/FAQs/COVE/> consultado el día 08 de julio de 2017.

²³ REGLAS DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE COMERCIO EXTERIOR, Transmisión electrónica de información [En línea] disponible en <http://www.aduanasmexico.com.mx/claa/ctar/leyes/rgce2015.html> consultado el día 08 de julio de 2017.

Las actividades diarias en el área son las siguientes, primero que nada a la llegada del vuelo se realiza la descarga del mismo, para después realizar una separación de mercancía para determinar cuál sale por consolidado y cual de manera formal, la primera de ellas no están complicada de despachar en sí, ya que es mercancía que no requiere de tantas regulaciones o restricciones y siempre y cuando sea de un valor menor a trescientos dólares y puede llegar a tener un volumen de hasta 7000 guías. En cuanto a las guías que son despachadas de manera formal el procedimiento es diferente ya que primero se debe comunicar con el cliente para que el decida si quiere liberar la mercancía con la agencia o con un externo para lo cual primero se realiza un previo para así saber que documentación requiere, como puede ser una carta de no comercialización, tratado de libre comercio, certificado de fumigación, permiso de economía, carta complemento etc. además se realiza la clasificación arancelaria de mercancías de acuerdo a la TIGIE en la cual determina la cantidad de arancel o impuesto que debe pagar dicha mercancía, después de realizado esto, el notificador tiene la obligación de solicitar al cliente los documentos y en cuanto esto esté listo, las guías pasan al departamento de verificación el cual está encargado de verificar toda la información del importador y realizar los cambios pertinentes a la proforma o pedimento seguido a esto después las guías pasan al departamento de salidas el cual se encarga de capturar los pedimentos con los cambios realizados por verificación así como digitalizar los documentos y capturar el cove, para después validar en este paso es donde mandamos los pedimentos al validador el cual indica si en base a algún fundamento legal la mercancía no está cumpliendo con alguna regulación o restricción arancelarias, dentro de la agencia se cuenta con un programa exclusivo de la empresa llamado EXPERTTI el cual ayuda a pre validar y detectar si existen errores antes de validar antes la asociación y por último pagar dichas proformas para así poder despachar las mercancías, todo lo antes mencionado nos ayuda a prevenir multas y sanciones ya que al separar el proceso en áreas cada una de ellas puede dar el cuidado necesario a cada parte del proceso.

Par un mejor entendimiento del procedimiento que se realiza dentro de la agencia a continuación se muestra una gráfica en donde se describe el procedimiento de manera más sencilla.

CUADRO NO.3 PROCESO DE DESPACHO DE MERCANCIAS GRUPO EI COMERCIO EXTERIOR



ESPONSABILIDADES GENERALES

A continuación, se describe de manera muy general las responsabilidades de cada uno de los departamentos del área de salidas, todas ellas creadas para establecer las actividades necesarias para la captura, digitalización, validación, pago y armado de expedientes.

GERENTE DE OPERACIONES:

- Asegurar el cumplimiento de procedimientos
- Implementar planes de acción para cumplir dichos procedimientos.
- Toma de decisiones para cumplir con las metas.

COORDINADOR DE SALIDAS.

- Mantener actualizado el procedimiento del área en el sistema KMKEY.
- Coordinar eficientemente el área de salidas.
- Dar seguimiento al cumplimiento de objetivos del área.
- Autorizar con previa revisión el pago de impuestos de alto valor
- Registrar y controlar la entrada y salida de guías.
- Registrar y controlar las contingencias.

SUPERVISOR DE SALIDAS:

- Supervisar que las actividades del área de salidas se lleven a cabo en tiempo y forma.
- Autorizar el pago de impuestos de alto valor.
- Registrar y controlar la entrada y salidas de guías en el área.
- Registrar y controlar contingencias
- Elaborar reporte de información con respecto a las guías entregadas a facturación.
- Mantener reporte de entrada y salida de personal.

CAPTURISTA

- Verificar los datos de las altas de proveedores realizadas y las altas de importadores por parte de gestión de expedientes
- Generar cove de pedimento
- Realizar los cambios solicitados por el área de verificación.

DIGITALIZADOR

- Digitalizar o escanear los documentos de los clientes
- Generar e-document del pedimento según lo soliciten, por ejemplo
 1. Guía
 2. Factura
 3. TLC
 4. Carta de no comercialización

VALIDADOR

- Realizar la validación y el pago de los pedimentos de acuerdo con la forma de pago solicitada y cuenta bancaria correcta.
- Corregir o en su defecto regresar al área correspondiente las guías con errores de validación.
- Otorgar el expediente al área correspondiente.

PROFORMAS:

1. Realizar las modificaciones solicitadas por notificación
 - a) Identificadores generales
 - b) Identificadores en partidas

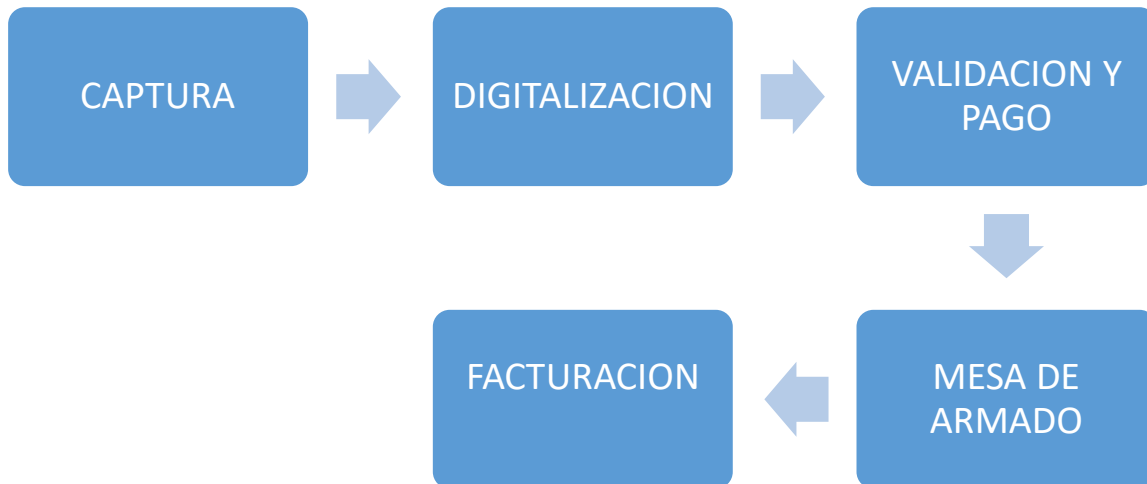
- c) Proveedores
- d) Forma de pago
- e) Observaciones generales y a nivel partida

Como lo habrán notado se menciona varias veces la palabra contingencia, se llama contingencia cuando por un periodo de tiempo indefinido no podemos tener acceso al portal del SAT (VUCEM) por lo cual no se nos permite general los archivos digitales de cove e e-document por lo cual el procedimiento dentro de toda el área de trabajo cambia como se describe brevemente a continuación:

- En captura se realizan los cambios requeridos a la proforma con la diferencia que no se genera e-document y cove por lo que el área de digitalización desaparece por el tiempo que dure la contingencia además a la proforma se debe agregar un identificador denominado OC (operación con contingencia) la validación y pago se realiza de forma normal, pero en cuanto al armado de expedientes se realiza como se hacía anteriormente con todos los documentos en físico en tres tantos para la aduana el transportista y agente aduanal este sistema dejo de funcionar el 31 de mayo de 2012.

Par un mejor entendimiento del proceso que se maneja en el área de salidas ver el siguiente cuadro que se presenta a continuación en donde se explica de manera sintetizada el proceso.

CUADRO NO.3 PROCESO DE TRABAJO DEL AREA DE SALIDAS



FUENTE ELABORACION PROPIA

DESCRIPCIÓN DE RUTINA DE TRABAJO

Siguiendo el mismo contexto del presente trabajo En el caso de liberación formal como lo es el caso de los clientes que se mencionan con anterioridad y otros más, en primera instancia se debe esperar el arribo del vuelo, para después realizar la descarga del mismo, así a continuación pasar por rayos gama para posteriormente realizar una descarga, pre captura, previo, clasificación, salidas y despacho de la mercancía lo cual se describe más detalladamente a continuación:

PRE CAPTURA:

En este proceso se realiza con la documentación correspondiente para tomar los datos tanto del importador como de la mercancía tanto para importación como para exportación todo esto con fundamento legal en el artículo 36-A de la ley aduanera que a la letra dice:

ARTICULO 36-A. “Para los efectos del artículo 36, en relación con el artículo 6o. de esta Ley, y demás aplicables, los agentes aduanales y quienes introduzcan o extraigan mercancías del territorio nacional para destinarlas a un régimen aduanero, están obligados a transmitir en documento electrónico o digital como anexos al pedimento, excepto lo previsto en las disposiciones aplicables, la información que a continuación se describe, la cual deberá contener el acuse generado por el sistema electrónico aduanero, conforme al cual se tendrá por transmitida y presentada”²⁴:

I. En importación:

- a)** La relativa al valor y demás datos relacionados con la comercialización de las mercancías, contenidos en la factura o documento equivalente

- b)** La contenida en el conocimiento de embarque, lista de empaque, guía o demás documentos de transporte, y que requiera el Servicio de Administración Tributaria mediante reglas.

- c)** La que compruebe el cumplimiento de las regulaciones y restricciones no arancelarias a la importación

- d)** La que determine la procedencia y el origen de las mercancías para efectos de la aplicación de preferencias arancelarias, cuotas compensatorias, cupos, marcado de país de origen y otras medidas que al efecto se establezcan.

PREVIO:

Este procedimiento se realiza a toda la mercancía, se procede a abrir las cajas verificar el origen y se confronta contra factura para verificar si el valor y el número

²⁴ EDICIONES FISCALES ISEF (2015) Compendio de disposiciones sobre Comercio Exterior 2015.Control de Aduana de Despacho. Sexagésima cuarta edición. México, Editorial ISEF.

de piezas es correcto además que de aquí depende la clasificación arancelaria de las mercancías a excepción de las valijas de diplomáticos o de aquellas empresas que cuenten con revisión en origen como lo determina la ley en el artículo 98 de la ley aduanera.

- **ARTICULO 98.** “Las empresas podrán importar mercancías mediante el procedimiento de revisión en origen. Este procedimiento consiste en lo siguiente:
 - I. El importador verifica y asume como ciertos, bajo su responsabilidad, los datos sobre las mercancías que le proporcione su proveedor, necesarios para elaborar el pedimento correspondiente, mismos que deberá manifestar al agente aduanal que realice el despacho.”²⁵

En el caso de grupo EI al único cliente que se maneja como revisión en origen es SIEMENS y el cliente lo solicito así para agilizar su proceso de despacho.

CLASIFICACIÓN:

Son ellos quien se encarga de verificar la correcta clasificación de las mercancías de acuerdo con la TIGIE con ayuda del programa DIA así mismo también son ellos quien capturan toda la información de la mercancía en pedimento:

- Identificadores
- Fracciones arancelarias normales o genéricas
- Permisos
- Valor factura

Solo por mencionar algunos de ellos también son los encargados de solicitar la información necesaria, como carta de comercialización si se aplican TLC o algún

²⁵ EDICIONES FISCALES ISEF (2015) Compendio de disposiciones sobre Comercio Exterior 2015.Regimenes aduaneros. Sexagésima cuarta edición. México, Editorial ISEF

documento en específico todo esto lo realiza mediante una hoja de requisitos y se turnan al área de notificación:

NOTIFICACIÓN:

Para este momento la guía ya se encuentra capturada en sistema en espera de la documentación requerida y claro la autorización del cliente para su liberación, este departamento es como un tipo de atención al cliente pues aquí se informa el seguimiento de su mercancía y la ubicación exacta así también se le explican los documentos requeridos y por qué se están solicitando, además, se envía una proforma vía electrónica para que el cliente de visto bueno y se proceda a su liberación.

Como se menciona anteriormente Desde el comienzo de la relación laboral con la empresa se han desarrollado distintas actividades, las cuales han permitido aprender o reforzar mis conocimientos adquiridos durante mi carrera, desde mi ingreso a la agencia el 14 de abril del 2014 comencé en el área de salidas en los siguientes puestos:

MESA DE ARMADO:

Este puesto tiene la función de armar los documentos para facturación y así poder despachar las mercancías, consiste en clasificar los documentos que ya vienen anexos en la proforma o pedimento los cuales pueden ser factura comercial guía aérea carta NOM, TLCAN, permisos de economía, registro sanitario, cartas de no tax id etc. Las responsabilidades generales del área son:

1. Realizar armado y entrega del expediente operativo, archivo a Grupo EI, Facturación DHL y despachos como lo explico a continuación

**Armado
general de
expediente
operativo**

ARCHIVO GRUPO EI: relacione

impuestos, copia de guía, factura de honorarios y comercial y finalmente proforma sellada por el banco.

CLIENTE/DHL: Factura de honorarios y comercial proforma pagada, guía original y relación de impuestos.

DESPACHOS: Pedimentos simplificados y relación de impuestos.

2. Anexar hoja de cálculo y manifestación de valor.

DIGITALIZACIÓN:

Actualmente las empresas están manejando un nuevo sistema de almacenamiento de documentos, o bien un sistema sin papel o paperless como se conoce dentro de la agencia este nuevo sistema repercutió en una disminución de gastos y un mejor manejo del archivo. En este puesto se tuvo la oportunidad de aprender a manejar Ventanilla Única o VUCEM como se conoce dentro del medio este sistema no es sino un sistema donde los documentos se manejan de forma digital el SAT es por ello por lo que se llama digitalización ya que se deben digitalizar o escanear los documentos y mandarlos a ventanilla única con distintas claves para que puedan ser reconocidas y evitar algún tipo de multa algunas de las claves que son más comunes son las siguientes

1. 438 guía aérea
2. 436 carta de no comercialización
3. 433 factura
4. 435 certificado de origen TLCAN
5. 445 certificados de origen de otros países
6. 192 escritos
7. 443 programa IMMEX
8. 428 Carta técnica
9. 441 proformas

Estos solo son algunos de lo que llegue a utilizar durante mi estancia en ese puesto, cabe mencionar que, aunque parezca algo muy sencillo es muy importante pues la omisión de la digitalización de algún documento puede provocar una multa.

CAPTURA:

En esta se aprende a capturar los distintos tipos de pedimentos que se manejan en la agencia cada uno de ellos con características muy distintas entre sí, pues los identificadores que maneja cada uno de ellos es diferente, los tipos de pedimento que más se manejan en la agencia son los siguientes:

1. A1 importación o exportación definitiva
2. T1 importación y exportación por empresa de mensajería
3. Ba importación y exportación temporal de bienes para ser retornados en su mismo estado
4. BH importación temporal de contenedores aviones helicópteros embarcaciones y carros de ferrocarril.
5. I1 importación exportación y retorno de mercancías elaboradas transformadas o reparadas.

6. IN importación temporal de bienes que serán sujetos a transformación elaboración o reparación (IMMEX)

7. AF importación temporal de bienes de activo fijo (IMMEX)

En realidad existen más claves de pedimento todas ellas las podemos encontrar en el apéndice 2 del anexo 22 pero las antes mencionadas son las más comunes usadas en la agencia donde yo trabajo, la responsabilidad que se tiene como capturista es realizar los cambios pertinentes a las proformas de acuerdo a las claves mismas de pedimento, un ejemplo de ello podría ser entre un pedimento T1 y A1 el primero lleva un RFC genérico y fracción genérica así como una clave que identifique a la empresa de mensajería en cuanto al A1 lleva RFC de persona física o moral y fracciones específicas de la mercancía solo por mencionar algunas de ellas.

Clasificación: aunque mi puesto oficial dentro de la empresa es validación y pago, en la empresa he tenido la oportunidad de aprender de otras áreas como clasificación es aquí donde comienza el proceso pues después de realizada la descarga de la mercancía se procede a la separación para saber que mercancía saldrá por consolidado los clientes top y operaciones formales para después realizar un previo a la mercancía aquí en este caso lo que se hace es revisar la mercancía sus características el origen las piezas etc. solo con una diferencia de los clientes top a los cuales su mercancía se debe fotografiar en todo momento desde el instante en que se abre su caja hasta que se libera de almacena esto es para enviárselo al cliente posterior a esto después proceder a la pre captura de pedimento donde se captura:

1. Factura
2. Importador
3. Exportador
4. Mercancía
5. Normas

Y además se realiza una hoja de requisitos donde se solicita toda la documentación necesaria tal como:

1. Carta de no comercialización
2. Permiso correspondiente según la mercancía
3. Carta complemento
4. Si aplica tratado según sea el caso TLC, en el caso de américa del norte o factura original con firma autógrafa en el caso de Europa

CONSOLIDADO:

Aquí al igual que en el área de clasificación también se realiza una captura pero es más sencilla que las operaciones formales pues solo se realiza la captura de la descripción de la mercancía monto origen destino y es todo ,pero una característica importante que tiene el consolidado es que no se libera mercancía con un valor mayor a 300 dólares así como también mercancías de difícil identificación, químicos, calzado, textiles etc. en esta área de la empresa es donde se genera el mayor volumen de la empresa al igual que en el área de salidas lo que he hecho aquí es validar y pagar guías manifestadas en consolidado lo cual se hace de una forma diferente a las guías que son liberadas de manera formal ya que aquí se capturan de forma unitaria en cuatro rubros:

1. Valor
2. Libros
3. Tasa cero
4. Muestras

Una vez hecho esto se genera un solo archivo de validación para todo el volumen de la operación por consolidado, en el caso de la agencia se hacen 4 o 5 cortes en todo el día.

Las actividades antes mencionadas se realizan en forma de apoyo en situaciones de contratiempo por eventos no calculados por la empresa, a lo largo de la relación laboral con El he podido aprender diferentes procesos lo cual me permite ser por decirlo de alguna manera multifuncional para la empresa.

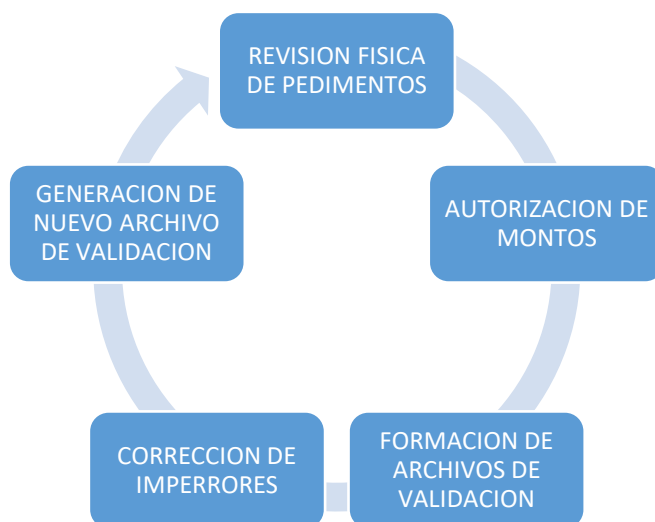
Ahora se hablará de lo que realizo de manera oficial durante la jornada laboral desde hace más de dos años, el perfil que manejo dentro de esta organización es validación y pago de pedimentos por lo cual en primera instancia definiré lo que es proforma o pedimento, así como validación y pago del mismo, para así por último proceder a explicar detalladamente como es que realizo este procedimiento.

VALIDACIÓN Y PAGO DE PEDIMENTOS:

En esta área de la empresa es donde me encuentro actualmente, y es creo yo, de las más importantes pues me encargo, de como su nombre lo dice, validar ante la AAADAM (Asociación de Agentes aduanales del Aeropuerto de México) en esta parte es donde valido bloques de pedimentos y es aquí donde espero respuesta para saber si están cumpliendo debidamente con todas las regulaciones y restricciones no arancelarias.

El procedimiento para validación y pago es el siguiente, en primera instancia se deben separar las proformas o pedimentos por la clave de cada uno de ellos, paso siguiente se debe realizar una revisión física de los documentos así como de los montos para saber si se requiere o no firma de autorización por parte del supervisor y coordinador, una vez realizado esto procedemos a generar el archivo de validación el cual se conforma de los cuatro números de la patente y tres números distintos así como el día juliano en que se creó ese archivo una vez teniendo este archivo de validación procedemos a pre validar y posteriormente a validar ante la asociación, si todo está bien solo esperamos que regrese la firma de validación y procedemos a realizar el pago de los mismos. A continuación, se describe un cuadro en donde se explica de manera sintetizada el procedimiento realizado en el puesto de validación y pago.

CUADRO NO.4 PROCESO DE VALIDACION Y PAGO DE GRUPO EI COMERCIO EXTERIOR



FUENTE ELABORACION PROPIA

CONCEPTOS

Para entrar más en detalle en lo que es se realiza en validación me parece pertinente dar algunas definiciones, las cuales defino a continuación.

“Pedimento es una especie de declaración fiscal relativa al cumplimiento de obligaciones tributarias en materia de comercio exterior El término declaración fiscal constituye cualquier expresión escrita relativa al cumplimiento de una obligación tributaria que realiza el sujeto pasivo ante la autoridad hacendaria.”²⁶

La pre validación consiste en **comprobar que los datos asentados en el pedimento sean correctos**, para ser presentados al sistema electrónico del propio Servicio; en otras palabras, es la revisión previa de los datos asentados en los pedimentos que se tramiten, para que además de cumplir con la obligación fijada

²⁶ PEDIMENTO (2017) [En línea] disponible en: <http://sjf.scjn.gob.mx/SJFSist/Documentos/Tesis/195/195613.pdf> consultado el día 08 de julio de 2017.

por el SAT; ayude a reducir el margen de errores por descuido, falta de atención y otros factores internos en la agencia aduanal de despacho aduanal.

“La pre validación de pedimentos se llevará a cabo a través de confederaciones de AA, cámaras empresariales, asociaciones nacionales de empresas que utilicen los servicios de Ap. Ad., empresas de mensajería y paquetería, almacenes generales de depósito, industria automotriz terminal o manufacturera de vehículos, así como por las empresas certificadas, autorizadas en términos artículo 16-A de la.

La pre validación consiste en comprobar que los datos asentados en el pedimento estén dentro de los criterios sintácticos, cata lógicos, estructurales y normativos, establecidos por el SAT, para ser presentados al sistema electrónico del propio Servicio para su posterior transmisión ha dicho sistema (SAAI).

Para efecto del párrafo anterior, a continuación, se define cada uno de los criterios establecidos por el SAT, mismos que se deberán cumplir en la pre validación de pedimentos:

- Criterio sintáctico: En estos casos, el sistema verifica que la información declarada en cada campo del pedimento sea validada conforme a la cantidad real de caracteres que debe contener cada campo. Ejemplo: Si la patente se compone de cuatro caracteres, el sistema verificará que en el campo correspondiente existan cuatro caracteres.
- Criterio cata lógico: Este criterio se refiere al proceso que realiza el sistema para verificar que la información descargada en el pedimento concuerde con lo establecido en el Anexo 22 de las RCGMCE, es decir, confronta que las claves asentadas en el pedimento se encuentren contenidas en el citado Anexo.

- Criterio estructural: El sistema verifica que la cantidad de campos que debe contener el pedimento sean los que realmente existen.
- Criterio normativo: Se refiere a que el sistema verifica que la información descargada en el pedimento coincida con la normatividad vigente."²⁷

DESCRIPCION DE IMPERRORES

Ahora que se han definido estos tres conceptos se procederá a definir con propias palabras la definición del puesto de validación y pago.

Es la revisión digital del pedimento para asegurarnos que cumplan correctamente con las regulaciones y restricciones arancelarias y por ende un pago correcto de impuestos, algunos de los errores de las regulaciones o restricciones arancelarias se conocen como errores de validación o imperrores como pueden ser:

1. RFC normal o genérico. Este tipo de error de validación se da cuando una cave de pedimento t1 lleva RFC de una empresa o persona moral normal o mejor dicho su propia razón social y no el RFC genérico como lo establece la ley.
2. Número de identificación o TAX ID este es un número de identificación fiscal y todos los proveedores de importaciones definitivas o A1 deben tenerlo, no así para la importación por empresas de mensajería T1 estos solo deben declarar obligatoriamente un numero de tax id cuando su importación rebase los 1000 dólares.
3. Aplicación correcta de tratado de libre comercio: en el caso de algunos pedimentos la aplicación de tratado la realizan de forma incorrecta en el área

²⁷ASOCIACIÓN DE AGENTES ADUANALES DE CHIHUAHUA AC, PRE VALIDACIÓN Y VALIDACIÓN DE PEDIMENTOS [en línea] Disponible en: http://www.aaachihuahua.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=418:unidad-iii-d-prevalidacion-y-validacion-de-pedimentos&catid=43:moa&Itemid=373 consultado el día 08 de Julio de 2017.

de pre captura a aplicar el tratado lo hacen como si fuera un identificador normal a nivel partid y esto genera un error de validación.

4. Correcta aplicación de IVA, IEPS en muchos de los casos solo es porque capturaron mal la cantidad en las partidas y como es un impuesto el validador lo detecta de una manera inmediata,
5. Unidades de medida, esto es de acuerdo con la mercancía que se esté declarando en el pedimento, pues es según el tipo de esta es la unidad de medida que se declara a nivel pedimento por ejemplo piezas, pares, kilos etc. todas estas declaradas en el apéndice 7 del anexo 22.

- 1 KILO
- 2 GRAMO
- 3 METRO LINEAL
- 4 METRO CUADRADO
- 5 METRO CUBICO
- 6 PIEZA
- 7 CABEZA
- 8 LITRO
- 9 PAR
- 10 KILOWATT
- 11 MILLAR
- 12 JUEGO
- 13 KILOWATT/HORA
- 14 TONELADA
- 15 BARRIL
- 16 GRAMO NETO
- 17 DECENAS
- 18 CIENTOS
- 19 DOCENAS
- 20 CAJA
- 21 BOTELLA

Es importante que se conocieran las distintas unidades de medida ya que precisamente el error de validación se da cuando mezcla unidades de medida que no pueden ser una con la otra por ejemplo las piezas con kilos y entonces el error dice que cuando la unidad es pieza no puede contener parte fraccionaria este se corrige utilizando la misma unidad de medida o una afín por ejemplo utilizamos la unidad de medida 9 que es par y la 6 que es pieza.

6. Aplicación de identificadores siguiendo el contexto de la aplicación de los identificadores, es muy importante al momento de declarar la información en un pedimento pues indica algunas características de la mercancía o de la empresa importadora en cuestión, a que me refiero con esto es información que dice por ejemplo donde está la mercancía en que recinto fiscal se encuentra o si cuenta con revisión en origen o si está siendo despachada por empresas de mensajería o si la se está liberando en periodo de contingencia si tiene algún programa como por ejemplo IMMEX o PROSEC todos los identificadores que podemos usar están dentro del apéndice 8 del anexo 22 algunos de ellos son los siguientes.

- EM 7: empresas de mensajería
- CR 12: Recinto Fiscal.
- RO: Revisión en Origen
- IM: Registro IMMEX
- PP: Registro PROSEC
- CI: Certificación de IVA IEPS
- ED: documento digitalizado
- EP: excepción de inscripción al padrón de importadores
- ES: estado de la mercancía
- EX: exención de cuenta aduanera
- FI: factor de actualización
- IC: Empresa certificada
- MC: marca
- NS: excepción de inscripción en el padrón sectorial

- OC: operación en fase de contingencia
- OV: Operación vulnerable

En el caso de los identificadores el pre validador marca la ausencia de alguno de ellos o que el número de registro está mal declarado esto en el caso de IMMEX o PROSEC ya que deben contar con un número específico de dígitos o en el caso del recinto fiscal marca que la patente no puede despachar en un numero distinto de recinto en el caso de las empresas IMMEX se debe declarar un identificados que indique que cuenta con certificación o el sector de PROSEC al cual se dedica.

7. Correcciones de ED-CUMENT y COVE : estos dos datos son muy importante ya que llevan inmersa la información de la mercancía en cuestión el e-document ,el cual es el archivo de manera digital de lo que requiere la mercancía guías, factura, TLC, carta nom, permiso regla octava etc. y en el caso del cove declara toda la información de la importación número de factura, importador, exportador, RFC si una guía se libera con alguna de estas dos cosas mal se considera información ficticia y puede generar problemas o multas. Cuando surge el error de validación es porque los ed-document vienen mal declaradas las claves, por ejemplo declararon una guía en lugar de una factura o una factura en lugar de un permiso esto se corrige eliminando los anteriores del pedimento y generando unos nuevos, en el caso del COVE se debe actualizar la información en cuanto se termina de capturar las guías ya que si se visualiza el cove sin actualizar la información que contiene es la anterior a los cambios por ello que dice que el cove ya fue registrado entonces se genera un error de validación.
8. Anexo 10: este anexo especifica el padrón de sectores específicos que se requieren para la importación de ciertas mercancías de acuerdo con su fracción arancelarias tales como
 - Químicos
 - Nucleares
 - Armas de fuego

- Explosivos
- Cigarros
- Calzado
- Textiles
- Alcohol

Solo por mencionar algunos de los sectores específicos, en el caso de este error de validación inmediatamente manda el error en cuanto detecta que la mercancía requiere una inscripción al padrón y en cuanto detectamos esto podemos corregir siempre y cuando la fracción este dentro del anexo declarando un identificador NS y la clave del sector al que corresponda, por ejemplo:

- NS 401 excepción de padrón sectores específicos armas de fuego.
- NS 501 excepción de padrón de sectores específico explosivos.

9. Montos: cuando hablamos de montos se refiere precisamente a la información declarada en cuanto al valor de la mercancía o el valor de la factura, esto quiere decir que algún dato está mal declarado o la factura no esa cuadrada o quizá el tipo de cambio está mal capturado y esto genera una diferencia en lo que está escrito en el pedimento y la información real, por lo cual este error se corrige al confrontar la factura con el pedimento así sabemos si se declaró mal algún incrementable o quizás el tipo de moneda.

10. Caracteres inválidos esto es en apariencia más sencillo de lo que parece pues, se trata de que el validador no reconoce ciertos caracteres como los acentos o las ñ los espacios de más los guiones etc. Aunque parece uno de los errores de validación más fácil de corregir es uno de los más tardados ya que en ocasiones debemos revisar misceláneas o guías que contienen más de 300 partidas y eliminar de cada una de ellas. La forma de corregirlo es la que mencione anteriormente revisar la información del pedimento y eliminar todos aquellos caracteres que no reconoce el validador.

11. Patente, la patente es como una especie de permiso que otorga la autoridad aduanera a una persona para realizar los trámites correspondientes de despacho en la aduana de adscripción, en el caso de este error en particular que textualmente dice la patente declarada no está autorizada para despacho, este se corrige pidiendo autorización al cliente una vez que la otorgue solo se vuelve a validar la guía.
12. Tipo de cambio: el tipo de cambio es aquel que está vigente al día en que se valide la mercancía y es equivalencia peso dólar, para lo cual antes de iniciar operaciones dentro de la agencia se da de alta el tipo de cambio, en algunas ocasiones por error de sistema interno o por error de los capturista, el tipo de cambio es distinto al que debería tener, estos es sencillo de corregir solo se reescribe la fecha de entrada o se escribe el tipo de cambio que manda el validador.
13. Factor de actualización (fecha): esta es una de las cosas más importantes ya que nos informa el arribo de la mercancía, se llama factor de actualización pues también aquí se definen los días de almacenaje y por consiguiente el cobro es mucho mayor y si este se llegara a pagar con ese factor procedería a ser una rectificación, por lo cual siempre se debe revisar al momento de validar que la fecha de entrada coincida con la fecha declarada en la guía master y si el factor de actualización se encuentra correctamente declarado se procede a validar de forma normal.
14. Digitalizar algún documento como se menciona antes la digitalización es la manera de archivar los documentos de manera digital y además son un requerimiento indispensable para el despacho de las mercancías, pues cada una de ellas siempre requiere documentos diferentes solo uno en común la guía aérea, pero porque es importante detectar si falta un documento digitalizado, pues por el simple hecho de que si llegara a tocar alguna revisión por parte del SAT no exista ningún problema y así evitar multas o en el peor de los casos un PAMA o por ejemplo en el caso de los textiles y el calzado además de la guía es obligatorio digitalizar la factura, en el caso de la agencia

gracias al pre validador que tenemos y el cual diseñaron para mandar prealertas no avisa antes de enviar a validar si falta digitalizar algún documento.

15. Fracciones arancelarias esto pasa exclusivamente cuando se declara como clave de pedimento T1 el cual solo lleva fracciones genéricas las cuales son 99010001 y 99010002 y lleva fracciones normales entonces lo que se hace en estos casos solo es hacer las correcciones cambiar las fracciones a genérica y volver a mandar el archivo a validación.
16. Normas oficiales este tipo de error depende de la fracción arancelaria declarada en el pedimento, pues de acuerdo con ella nos dice a qué regulaciones y restricciones está sujeta dicha fracción y si requiere o no alguna norma oficial.
17. Arancel específico (ejemplo el azúcar): esto es un impuesto especial que se requiere en cierta mercancía, por ejemplo, el azúcar en el caso de este tipo de mercancías lo normal es poner 0.36 en arancel específico pero no es así de simple ya que debemos revisar la documentación y observar si no está la carta donde se declara el contenido de azúcar si esta lo que procede es declarar el porcentaje ahí especificado y si no se coloca el específico que es 0.36.
18. Uso de marca en el caso de este tipo de error se refiere específicamente a mercancías que están obligadas a declarar la información relativa a este supuesto para distinguir sus mercancías de otras similares.
19. Forma de pago: este tipo de error se visualiza principalmente con pedimentos IN o empresas IMMEX este tipo de error se presenta en este tipo de operaciones porque hace algunos años surgió una certificación en materia de IVA-IEPS, esto es a razón de empresas que están al corriente en sus obligaciones fiscales y en materia aduanera el cual tiene distintos beneficios entre ellos la devolución de IVA según la clasificación de la

certificación A, AA, AAA ya que este programa se especializa en empresas que se dedican a la importación temporal y de sectores en específico tales como textiles, calzado, confección etc. Por lo cual su forma de pago es específica y en cuanto se coloca una diferente el validador lo detecta y genera un error de validación las formas de pago son las siguientes de acuerdo con el apéndice 13

Clave	Descripción
0	Efectivo.
2	Fianza.
4	Deposito en cuenta aduanera.
5	Temporal no sujeta a impuestos.
6	Pendiente de pago.
7	Cargo a partida presupuestal gobierno federal.
8	Franquicia.
9	Exento de pago.
10	Certificados especiales de tesorería público.
11	Certificados especiales de tesorería privado.
12	Compensación.
13	Pago ya efectuado.
14	Condonaciones.
15	Cuentas aduaneras de garantía por precios estimados
16	Acreditamiento.
18	Estímulo fiscal.
19	Otros medios de garantía.
20	Pago conforme al artículo 7 de la ley de ingresos de la federación, vigente.
21	Crédito en IVA e IEPS.
22	Garantía en IVA e IEPS.

20. Pedimentos clave T1 Con permiso, aunque de forma general sabemos que esta clave de pedimento es para empresas de mensajería y no cumple con muchos requisitos, se debe decir que no importa tanto la clave de una proforma o si se aplica fracción arancelaria genérica sino la mercancía que se esté importando pues en el caso de la clave T1 no llevan ese tipo de identificadores como lo es una clave s2 que se refiere a una regulación de aviso sanitario, pero cuando se realiza una importación de mercancía sujeta a este aviso el validador manda el error correspondiente por lo cual este tipo de guías se validan de forma individual y se someten a consulta con la autoridad explicando porque lleva la declaración de permiso procediendo a esperar si se autoriza o no su liberación .
21. Cierre de operaciones: este es un error de validación que se reporta en el validador como ajuste de contribuciones y tasas, marca este tipo de evento con error en toda la captura del pedimento y se debe a que la operación no fue cerrada debidamente y entonces el validador lo detecta como operación abierta y que puede ser modificada de alguna manera provocando un nuevo ajuste de contribuciones , por lo cual se debe proceder a regresar al sistema CASA y dar cierre de operaciones para así poder volver a generar archivo de validación y recuperar firma.
22. Error de pago: este tipo de error surge cuando ya se han obtenido las firmas de validación y puede ser provocado por dos cosas ,la principal de ellas es que el tiempo establecido para realizar el pago de contribuciones establecido ha terminado ,en este caso es 21:30 horas y el segundo es que se hayan borrado los bultos y al momento de recuperar la firma de pago no permite generar la solicitud de impuestos pues falta información dentro del pedimento, en este caso procedemos a borrar firma de validación hacemos esto porque una vez que el pedimento tiene firma de validación no permite abrirlo nuevamente a menos que se borre la firma.
23. No existe el ed-cument a nivel central: este tipo de error lo manda el validador por lo general con los pedimentos con clave IN IMMEX ya que a estos pedimentos se le debe anexar los ed-cument del programa IMMEX, PROSEC

y certificación de IVA-IEPS en este caso se ocupa un mismo ed-cument para todas sus operaciones, pero llegado un momento estos pierden su vigencia y entonces se genera el error de validación.

Solo por mencionar algunos de ellos, ya que son infinidad de IMPERRORES pero estos son algunos de los tantos que hemos tenido la oportunidad corregir, lo que se hace es pre validar de manera interna, una vez que ya he revisado de forma física las fechas de entrada, montos, claves de pedimentos, vinculaciones información acerca de cliente y proveedor etc. Procedo a formar bloques según las claves de pedimento que tengan y no mayor a quince guías por bloque, por política de la empresa y por el tiempo que tarda en regresar firma de validación después de formar dichos bloques generamos un archivo el cual consta de una letra la patente de la agencia y el día juliano o sea el día del año en que se está validando por ejemplo m3547600 ese sería el archivo de validación, después de esto utilizamos un sistema interno de la empresa que se llama EXPERTTI el cual nos ayuda a simplificar los procesos pues detecta errores antes de validar ante la AAADAM (Asociación de Agentes Aduanas del Aeropuerto de México), una vez pre validado se procede a la validación ante la asociación en el cual solo mandamos el archivo de pre validación y esperamos un archivo k que es el que nos dice si nuestros pedimentos están cumpliendo debidamente con las regulaciones o restricciones o debemos realizar alguna modificación, si nuestro archivo no tiene errores ya solo debemos esperar que regrese cada uno de los pedimentos con firma para proceder al pago a continuación les mostrare algunos de los IMPERRORES de validación.

ARCHIVO DE RESULTADOS DE PREVALIDADOR(PV12) CAAAREM: m3347600.319
CUALQUIER ERROR FAVOR DE REPORTARLO A SISTEMAS DE LA ASOCIACION
FECHA: 14/nov/2016 HORA: 6:53 PM
----- ERRORES -----
554 06 00001637 NOMS 6149618 FRACC:85176202 PARTIDA:4 ERROR: La mercancia no esta sujeta a la(s) norma(s) "NOM-EM-016-SCFI-2015" declarada(s) en el complemento 2 del identificador EN, por no ser valida conforme a lo dispuesto en el Acuerdo de normas publicado en el DOF de fecha 27-Mar-2002 y sus respectivas modificaciones, por lo que dicho identificador no sera considerado en la prevalidacion de normas oficiales mexicanas.
551 03 00005849 RRNA 6149636 FRACC:85234999 PARTIDA:20 ERROR: Tratandose de fracciones arancelarias contenidas en el Anexo 10, Apartado A, Sector 9 y en el Anexo 30, deberan declarar la informacion relativa a la marca, para identificar la mercancia y distinguirla de otras similares, por lo que debera declarar obligatoriamente la clave del identificador "MC" correspondiente a "Marca Nominativa"; de conformidad con la regla 3.1.17 y el Apendice 8 del Anexo 22 de las RGCE.

Estos dos errores se corrigen de la siguiente manera el primero se corrige quitándola NOM Norma Oficial Mexicana ya que la mercancía no requiere de su aplicación.

El segundo error se corrige revisando la fracción arancelaria para ubicarla dentro del anexo 10 y aplicando el identificador correspondiente de acuerdo con la misma fracción.

ARCHIVO DE RESULTADOS DE PREVALIDADOR(PV12) CAAAREM: m3547781.302
CUALQUIER ERROR FAVOR DE REPORTARLO A SISTEMAS DE LA ASOCIACION
FECHA: 28/oct/2016 HORA: 5:38 PM
----- ERRORES -----
553 08 00001065 RRNA 6141492 FRACC:98020020 PARTIDA:6 ERROR: El monto declarado como valor comercial en dolares para el permiso previo por parte de la Secretaria de Economia debera coincidir con el monto declarado en el registro de las partidas (551); de conformidad con el boletin informativo Num. P125 de fecha 02-Jul-2004.

Este tipo de error es un poco más complejo que los anteriores, ya que este aplica para empresas IMMEX que son los que llevan permisos de la secretaria de economía o mejor conocida como regla octava aquí debemos confrontar la información del permiso contra la información declarada en el pedimento este tipo

de permiso se declara a nivel partida aquí por lo regular el error está en la declaración del número de permiso o los montos aplicables del mismo.

Una vez corregidos estos imperrores, debemos volver a generar nuevamente nuestro archivo y mandarlo a la asociación nuevamente para revisar que las correcciones se hayan hecho debidamente y esperar el archivo k, una vez obtenido esto solo debemos esperar firma para proceder al pago de impuestos, en el caso del pago solo es cuestión de formar archivos para mandarlos a firma de pago, en el caso de algunos clientes pagan sus impuestos por sus propias cuentas en el caso de las demás operaciones se pagan por una cuenta en común por lo que se debe tener especial cuidado al momento de realizar el pago de los impuestos ya que hemos llegado a manejar operaciones de hasta un millón de pesos para lo cual se necesita autorización del supervisor o el coordinador del área.

Cabe mencionar que si llegara a suceder que no se corrigiera alguno de estos errores el pedimento puede ser rectificado en su totalidad o en algunas de sus partes las veces que sea necesario, siempre y cuando no haya sido modulado, una vez modulado el pedimento solo se puede rectificar una vez

Pero para lograr todo lo antes mencionado es necesario tener un perfil competente como se mencionó anteriormente para poder trabajar en cualquier agencia, empresa u organización. A continuación, se hablará de un problema detectado, así como las estrategias para lograr una correcta resolución.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En este contexto la situación actual de la empresa es la siguiente como lo mencione antes Grupo Ei cuenta con cuatro departamentos en los cuales trabajamos en conjunto con DHL y WEC almacén fiscal que al igual que EI presta sus servicios a DHL, los departamentos de la agencia son los siguientes:

1. Previos
2. Notificación
3. Verificación
4. Salidas la cual a su vez se divide en
 - Captura
 - Digitalización
 - Validación y pago
 - Mesa de armado
 - Facturación

Siguiendo este proceso tenemos que el departamento de salidas a cargo de Jessie Zaid Méndez Castillo supervisor del área hasta ahora, quien además de fungir como jefe de área , tiene en sus manos la función de generar más líneas de acción para mejorar las actividades y una mejor fluidez en la carga de trabajo, por lo cual la principal problemática se concretaba en buscar una mejora en los procesos para lograr el cumplimiento de objetivos , de esta manera se optó por enfocarse en las principales actividades donde se genera el famoso cuello de botella , por lo cual la principal problemática en este campo consistía en encontrar y fijar:

¿Cuáles son los principales factores que influyen en el retraso de los procesos en el área?

¿Cuáles son las principales estrategias a emplear para contrarrestar el desfase en el último proceso?

Esto debido a que el departamento de salidas por tener una constante rotación de personal se encuentra en una permanente curva de aprendizaje los cual a mi personal punto de vista provoca una difícil adaptación de equipo y por lo tanto un retraso en el proceso, con esto me refiero a que nos encontramos en una constante capacitación para cualquiera de las distintas sub áreas ya que una vez dominado

cualquiera de los procesos tenemos la oportunidad de aprender otro y así mantenemos el área en un constante movimiento.

Los retos para asumir en esta investigación se concretan en delimitar cuales son los principales elementos que contribuían al rezago que se presenta en la culminación del proceso, así como el generar estrategias que ayudaran a revertir el gran número de operaciones afectadas.

Los elementos antes mencionados, así como el contante movimiento de personal provoca la afectación de alrededor de 100-150 operaciones diarias ya que al no entregarse en tiempo y forma son entregadas al cliente con un día o dos de retraso.

OBJETIVOS GENERALES Y PARTICULARES

En base a las deficiencias mencionadas con anterioridad, y para una mejor comprensión de los objetivos es importante mencionar que al referirme al “retraso en los procesos”, me refiero meramente a las distintas áreas con las que cuenta la agencia ya que en estas se forman cuellos de botella y por ende el desfase de la operación.

De esta manera el objetivo general a realizar dentro de esta investigación se concreta en:

- **Proponer y Diseñar estrategias que reduzcan el alto índice de operaciones afectadas**

Los objetivos particulares que apoyaran a la realización del objetivo general consisten en:

- ✓ **Detectar los principales factores que intervienen en el retraso de las operaciones**

- ✓ **Analizar los principales elementos que contribuyen en estancamiento de las operaciones en alguno de los procesos**
- ✓ **Proponer diseñar y modificar ciertos procesos para así obtener una disminución en tiempo**

De esta manera se busca:

Reducir el número de operaciones afectadas para lograr el cumplimiento de los objetivos, metas y el incremento en las operaciones y al mismo tiempo crear un medio de comunicación entre las distintas áreas para así lograr una mejor fluidez en los procesos y establecer los lineamientos a seguir para un control adecuado de las actividades.

METODOLOGIA Y ESTRATEGIAS

METODOLOGIA

Por lo mencionado anteriormente la principal metodología de esta investigación es descriptiva ya que en el presente trabajo describo minuciosamente mis actividades, así como los procesos a seguir durante la prestación de prácticas profesionales, así como de las experiencias vividas

ESTRATEGIAS

Durante el tiempo que llevo trabajando para esta agencia han surgido distintas modificaciones a los procesos, así como Debido a las distintas deficiencias existentes en los procesos se tomó la decisión de crear distintas estrategias descritas a continuación:

1. Toma de tiempo en un proceso formal de importación para así saber cuánto tiempo tarda para ser liberada, esto nos ayudó para saber en qué tipo de

operaciones se lleva más tiempo su liberación y determinar cuáles son las que debería salir primero.

Lo mencionado anteriormente fue posible resolverlo de una manera simple, ya que durante mi estancia en la universidad tuve la oportunidad de cursar la asignatura de LOGISTICA COMERCIAL la cual en el caso de la empresa es aplicada en los procesos, ahora explicare como se resolvió el problema de retraso de tiempo en el proceso de captura.

Sin la ayuda de esta asignatura, en la cual aprendimos que uno de los principales problemas de las organizaciones es una mala logística tal vez para mucho de nosotros deducir esto podría ser complejo. Lo que se decido hacer fue determinar la liberación de una mercancía en específico para tomar el tiempo que tarda desde su arribo hasta su liberación, para lo cual se designó al departamento de gestión de calidad y se pudo determinar la falla durante todo el proceso.

2. Modificaciones al sistema interno para una mayor agilidad en la captura de las operaciones, significo de mucha ayuda que al momento de la captura nos fueran más visibles algunos datos a los cuales anteriormente no teníamos acceso.

En esta estrategia como en algunas otras una de las asignaturas importantes tanto para plantear dicha estrategia, así como su resolución fue EMPRENDEDORES, pues si bien es cierto en esta asignatura nos enseñaron a ser innovadores y así mismo emprendedores.

En El cuentan con un programa de uso exclusivo y en conjunto de todas las áreas de la empresa se determinó por medio de propuestas innovadoras las mejoras que debería tener y así mejorar todos los procesos ya que dicho programa se utiliza en toda la empresa.

Esta unidad de aprendizaje me sirvió de mucho ya que aquí aprendimos a analizar, estudiar, proponer y diseñar estrategias para crear o proponer distintas estrategias de mejora.

3. División de operaciones, para liberar primero las que tardan más tiempo o las que son vulnerables debido a distintas razones, una de ellas una mala clasificación arancelaria, o en otro caso las que tardan más en ser liberadas, las operaciones con clave de pedimento T1.

Para resolver este problema CLASIFICACION ARANCECLAREA fue clave ya que en esta asignatura nos enseñaron a realizar una correcta determinación de la clasificación de una mercancía tomando en cuenta todos los componentes de la misma.

Aun así, no se está exento de realizar una mala clasificación y lo que procede en estos casos es realizar una junta de clasificadores para llegar a una determinación o en el último de los casos ponerse en contacto con el cliente para lograr la liberación oportuna de las mercancías.

4. Reducir el tiempo de entrega de documentos que realiza el cliente para así lograr un mejor control y por consiguiente la liberación en tiempo de la mercancía esto sirvió para un mejor control pues la recepción de documentos siempre era previa a la hora del último corte y comenzaban a estancarse las operaciones desde el área de notificación.

Para lograr resolver este problema, dentro de la empresa la unidad de aprendizaje que fue vital importancia es LEGISLACION DE COMERCIO EXTERIOR así como DERECHO ADUANERO, pues aquí aprendemos todos los fundamentos legales que debemos conocer para la importación o exportación de una mercancía, de igual manera también adquirimos el conocimiento de los documentos que se requieren, así de esta manera solo se solicita lo necesario y no retrasamos e proceso obteniendo un dato inexacto así sabremos si la mercancía requiere cumplir alguna norma o tal vez trato preferencial, si requiere algún permiso o la aplicación de algún programa y los fundamentos que lo regulan.

5. Reducir ½ hora el tiempo de corte para así agilizar los procesos previos al área de salidas para cumplir con el horario establecido para validación.
6. Aplicar un sistema de Paperless en el cual ya no se recibe nada de forma física sino por el contrario solo de manera digital, esto pretende ahorrar tiempo.
7. Simplificar los procesos para así desde el momento de pre capturar, precargar los documentos para así ahorrar tiempo al momento de realizar la captura.

Como lo mencione en las tres estrategias anteriores, en realidad casi todas las estrategias propuestas y aplicadas son cuestión de logística en tiempos y procesos, para lo cual como lo mencione antes la unidad de aprendizaje que fue de utilidad para mí fue LOGISTICA INTERNANCIONAL pues como he mencionado anteriormente en esta unidad nos enseñaron lo solo a realizar un análisis sino también la aplicación para lograr una mejora.

Para una mejor explicación de lo mencionado anteriormente se realizó un estudio el cual fue como un análisis FODA de manera interna y se determinó que el manejo físico de documentos, así como un tiempo de entrega extendido generaba una pérdida de tiempo así como un retraso en los procesos, así que se definió realizar el manejo de documentos de forma digital así se ahorra tiempo como reducir el tiempo en la entrega de documentos por parte de cliente, esto fue de mucha ayuda para la liberación en tiempo y forma de las mercancías.

8. Contratación de más personal en áreas donde se forma un cuello de botella.
9. Desaparecer algunas áreas para así reacomodar al personal en áreas donde se requiera.

ESTRUCTURA DE LA PEQUEÑA MEDIANA Y GRAN EMPRESA fue una de las asignaturas que se relaciona directamente con las estrategias anteriores pues en ella aprendimos a cómo es que debe estructurarse un empresa en cualquiera de sus clasificaciones y es así como se planeó la creación de un nuevo departamento dentro de los ya establecidos y este fue PRECAPTURA y en el caso del área donde me encuentro se pretende desaparecer el área de digitalización, esto debido a la implementación de paperless, es por ello que esta asignatura me sirvió de mucho pues con ella puedo comprender el movimiento de la estructura organizacional de la empresa y así mismo también utilizar en ciertos momentos un plan de administración como lo es planear, organizar, dirigir y controlar.

EXPERIENCIA VIVIDA

La experiencia vivida en esta agencia me ha permitido desarrollar mis capacidades dentro de mi campo de acción ya que es aquí donde puedo desempeñar las distintas habilidades adquiridas dentro de mi estancia en la escuela aquí he tenido la oportunidad de conocer a distintas personas las cuales me han enseñado distintas cosas que necesito saber para una correcta aplicación de mis conocimientos también he podido desarrollar distintas actividades las cuales me han permitido conocer distintas fases de mi carrera tanto en lo administrativo como en campo con esto me refiero a que he tenido la oportunidad de realizar desde un previo hasta la validación y el pago de una mercancía lo cual me ha permitido conocer todo el procedimiento para distintas mercancías así como las regulaciones y restricciones en una importación así mismo la agencia se preocupa por que su personal se encuentre actualizado en cuanto a reformas se refiere y procura realizar cursos de actualización en este campo lo cual me permite aprender más cosas y para mí esta ha sido una muy buena experiencia pero debo mencionar que para mí la teoría y la práctica es en su totalidad distinta ya que en el tiempo que realice mis practicas tuve la oportunidad de vivir muy de cerca una retención de mercancías y un muy temido PAMA pero son experiencias que me hacen crecer como profesionista y también como persona.

CONCLUSIONES

Desde el comienzo de la relación laboral con grupo EI, con tan solo poco tiempo de haber ingresado pude darme cuenta desde un inicio el problema tan importante que tiene con sus procesos en cuestión de tiempos y todo esto fue gracias a mi ubicación el último de ellos ya que el área de salidas es el último filtro antes de la liberación de una mercancía y es precisamente aquí donde surge el problema ya que al ser el final de todos los procesos es justamente donde el retraso de otras áreas recae pues si bien es cierto EI es un empresa bien establecida con una misión y una visión bien definidas así como también objetivos específicos y no solo eso sino que cuenta con la infraestructura necesaria para lograr un crecimiento constante. Es precisamente aquí donde surge el problema, pues no es algo que reciente, todo lo antes mencionado fue lo que me permitió desarrollar el presente trabajo pues durante más de tres años he tenido la oportunidad de estar en todos los puestos de esta área pudiendo dar nombre al principal problema y formular un análisis de estrategias para la resolución del mismo.

Para lo mencionado anteriormente decidí realizar un pequeño análisis FODA el cual me permitió ubicar las fortalezas, así como las debilidades y llegar a la conclusión de que el retraso en la liberación se debe a un mal manejo en los tiempos entre cada área. Durante este tiempo han cambiado muchas cosas desde los cargos más importantes dentro de la empresa gente nueva, nuevas ideas hasta la infraestructura de la misma. Todo esto me permitió la implementación de conocimientos adquiridos durante mi estancia en la universidad así como también el desarrollo y aplicación de competencias así que gracias a todo esto En este contexto puedo concluir que hubo una mejoría tanto en el Departamento de salidas así como en otras áreas , ya que debido a que en la agencia no se había detectado o determinado desde donde surgía el problema tampoco era posible determinar una solución a dicha situación así mismo gracias al desarrollo de la investigación que se realizó , se encontraron las principales problemáticas que atañen a la agencia así como a los distintos departamento los cuales dependen muy de cerca uno de

otro pues si uno de ellos tenía problemas con la operación todos los demás eran afectados igual

En base a lo establecido anteriormente, se fijaron las bases para la creación de estrategias que permitieran eliminar o retroceder el rezago que había en alguno o quizá en todos los procesos a seguir en las distintas áreas , de esta manera se llevó a cabo la mayoría de las estrategias fijadas por el departamento de calidad Que permitieron al personal que trabaja en la agencia tener una mayor información de todos los procedimientos necesarios al momento de realizar una liberación de mercancía pese a todo esto solo se logró reducir un poco el número de operaciones afectadas aunque aún se sigue buscando eliminar por completo esta situación.

BIBLIOGRAFIA

Castillo, M (2000) Las Aduanas y el Comercio Internacional

De la Llata, M D (2003) Ecología y Medio ambiente

Quintanilla, M (2006) Normas Oficiales Mexicanas, su constitucionalidad, impacto en la modernización del derecho mexicano y estrecha vinculación con el derecho internacional.

Rhode, A (2005) Derecho aduanero Mexicano

Grupo El comercio exterior (2015) historia disponible en <http://www.grupoei.com.mx/oficinas>

Sistemas Dinámicos Internacionales (DIA)

Ley de impuestos generales de importación y exportación (2015) disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LIGIE.pdf>

Gabriela Ilian Ramos Desarrollar Fuertes alianzas para afrontar los retos de México en materia de competencias disponible en:

<https://gabrielailianramos.wordpress.com/2017/01/31/desarrollar-fuertes-alianzas-para-afrontar-los-retos-de-mexico-en-materia-de-competencias/>

Diario Oficial de la Federación disponible en <http://dof.gob.mx>

Ediciones Fiscales ISEF (2015) Compendio de Disposiciones sobre Comercio Exterior 2015. Sexagésima cuarta edición. México editorial ISEF.

Servicio De Administración Tributaria (2017) “Agente Y Apoderado Aduana disponible en

http://www.sat.gob.mx/aduanas/servicios/Paginas/agente_aduanal.aspx

Gestiopolis, Política Organizacional, Concepto Y Esquema En La Empresa (2012) disponible en <https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>

Competencias Laborales, Que Es Un Perfil Ocupacional disponible en: http://www.th.usm.cl/wp-content/files_flutter/1253215645rrhh.pdf

Articulación De La Educación Con El Mundo Productivo Competencias Laborales disponible en:

http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-106706_archivo_pdf.pdf

Competencias laborales (2017) disponible en: http://www.th.usm.cl/wpcontent/files_flutter/125321564rrhh.pdf

La Formación Por Competencias En La Educación Superior (2014) Memoria del congreso García Retana, José Ángel modelo educativo basado en competencias en Revista Electrónica “actualidades Investigativas en Educación” [EN LINEA] No 3 2011 Universidad de costa Rica disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/447/44722178014.pdf>

Ludueña, A Formación por competencias Laborales (2004) disponible en: <http://www.caplab.org.pe/descargas/la%20formacion%20por%20competencias%20laborales.pdf>

Comisión Europea, Competencias Clave Para Un Aprendizaje A Lo Largo De La Vida Un Marco De Referencia Europeo (2014) disponible en: http://www.educastur.princast.es/info/calidad/indicadores/doc/comision_europea.pdf

Guía Metodológica Para La Actualización De Perfiles Y Mapas Ocupacionales (2015) disponible en

http://observatorio.sena.edu.co/Content/pdf/metodologia_cno.pdf

Ventanilla Única ¿es lo mismo un COVE que un E-document? disponible en <https://www.ventanillaunica.gob.mx/movil/FAQs/COVE/>

Reglas De Carácter General En Materia De Comercio Exterior, Transmisión electrónica de información disponible en

<http://www.aduanasmexico.com.mx/claa/ctar/leyes/rgce2015.html>

PEDIMENTO (2017) disponible en:

<http://sjf.scjn.gob.mx/SJFSist/Documentos/Tesis/195/195613.pdf>

Asociación De Agentes Aduanales De Chihuahua Ac, Pre Validación Y Validación De Pedimentos Disponible en:

http://www.aaachihuahua.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=418:unidad-iii-d-prevalidacion-y-validacion-de-pedimentos&catid=43:moa&Itemid=373