



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE
MEXICO

CENTRO UNIVERSITARIO NEZAHUALCOYOTL
LICENCIATURA EN COMERCIO INTERNACIONAL

MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL
EN LA AGENCIA ADUANAL PASQUEL HERMANOS
CENTRO, S.C.

Que para obtener el título de:

LICENCIADA EN COMERCIO INTERNACIONAL

Presenta:

Stephanie López López

Asesor: **Dr. Raúl Gustavo Acua Popocatl**

Nezahualcoyotl, Edo. de México, Febrero 2018

Agradecimiento

En la vida los seres humanos tenemos metas por cumplir, hoy culmino una etapa de mi vida la cual no hubiera sido posible sin mi mama, quien sin esfuerzo alguno ha sacrificado todo lo que ha estado en sus manos para apoyarme incondicionalmente, quien ha sido una verdadera amiga y me ha convertido en una mujer de provecho.

Agradezco infinitamente a mi abuelita Gude quien siempre ha sido una segunda madre para mí.

A mi abuelito Efraín quien ha sido más que un padre y me ha cuidado en cada paso que doy.

A mi hermano Brandon, que a pesar de nuestras diferencias siempre ha sabido como alegrar mis días.

A mi asesor el Dr. Acua por estar siempre detrás de mi presionándome para poder cumplir una meta más en mi vida, gracias por brindarme siempre su experiencia y sus conocimientos.

Y finalmente a mis profesores revisores, quienes se tomaron el tiempo de encontrar oportunidades de mejora en el presente trabajo.

Contenido

Contenido.....	2
1. Resumen.....	4
2. Introducción	6
3. Importancia de la temática	11
3.1 Sistema Aduanero Mexicano	11
3.2 Agente Aduanal.....	16
3.3 Servicios ofrecidos por las agencias aduanales.....	21
4. Descripción de puestos	23
4.1 Antecedentes Agencia Aduanal Pasquel Hermanos Centro S.C.	23
4.2 Servicio	23
4.3 Misión.....	24
4.4 Visión.....	25
4.5 Filosofía.	25
4.6 Política de calidad.	25
4.7 Ventaja Competitiva.....	25
4.8 Ejecutivo de cuenta	29
4.9 Organigrama.....	33
5. Problemática identificada	34
6. Informe detallado de actividades.....	36
6.1 Administración.	36
6.2 Auditorías.	36
6.3 Clasificación Arancelaria	37
6.4 Logística.....	44
7. Solución Desarrollada y sus alcances	46
8. Competencias aplicadas en el trabajo.....	48
8.1 Memorización.	48
8.2 Capacidad de análisis.	49
8.3 Razonamiento matemático.....	50
8.4 Trabajo en equipo.	51
8.5 Investigación.	52

8.6	Redacción de reportes.	53
8.7	Evaluación del desempeño propio.	53
8.8	Actitud orientada a resultados.	54
8.9	Consulta a fuentes de información especializadas.	55
8.10	Relaciones públicas.	56
9.	Unidades de aprendizaje de donde se derivaron las competencias para el empleo.	57
9.1	Legislación del comercio exterior.	57
9.2	Sistema de administración aduanera.	59
9.3	Taller de incoterms.	61
9.4	Taller de clasificación arancelaria.	63
9.5	Modos de transporte internacional.	65
9.6	Logística comercial.	66
9.7	Derecho aduanero mexicano I.	67
9.8	Derecho aduanero mexicano II.	68
9.9	Auditoría y tratamientos fiscales.	70
9.10	Administración Internacional I y II.	72
9.11	Bloques y regiones del comercio mundial.	73
9.12	Marco Jurídico Mexicano del Comercio.	74
9.13	Acuerdos, tratados y zonas comerciales.	75
10.	Impacto de la Experiencia laboral.	77
10.1	Asignaturas clave en nuestro desempeño profesional:	80
10.2	Asignaturas que hay que reforzar, ya sea porque el plan de estudios es obsoleto, o porque el docente que lo imparte no cumple los objetivos:	81
10.3	Asignaturas que deberían desaparecer:	82
11.	Conclusiones.	83
12.	Referencias de consulta.	85

1. Resumen

En este informe se tiene como fin principal el analizar los elementos esenciales de la agencia aduanal Pasquel Hermanos Centro S.C. ubicada en el Puerto de Veracruz y en la cual he laborado por más de dos años. Fue una de las primeras agencias fundada en el año de 1908 por los hermanos Francisco y Luis Pasquel Landero, estos obtuvieron una de las principales patentes aduanales otorgadas por el presidente Emilio Portes Gil, desde ese entonces esta agencia se ha dedicado a acumular experiencia para poder dar a sus clientes un servicio especializado de acuerdo a sus necesidades, brindado siempre la confianza para poder realizar las operaciones de importación y exportación. Tienen claramente establecida su misión y visión, así como los valores corporativos que rigen la forma de trabajar dentro de la empresa, los cuales están siempre dirigidos a lograr la satisfacción de sus clientes.

Se narran las actividades que he realizado dentro de la agencia, así como la descripción de una rutina típica de trabajo, las competencias adquiridas en mis estudios universitarios y cómo las utilizo para realizar mi rutina cotidiana, así como las unidades de aprendizaje que me sirvieron para adquirir tales competencias.

Partimos del argumento de que las agencias aduanales son de vital importancia para todas las empresas importadoras y exportadoras, debido a que deben gestionar adecuadamente los servicios relacionados con la aduana para que a través de ellos se pueda realizar las gestiones de despacho de las mercancías que se encuentran depositadas en los almacenes fiscalizados dentro de la aduana. Además, es importante señalar que las agencias aduanales forman parte primordial en la evolución del comercio exterior, y en muchas ocasiones las empresas clientes de ellas –como organizaciones económicas- no cuentan con los conocimientos suficientes para que puedan realizar estas operaciones.

Existen varias unidades de aprendizaje que son de vital importancia para tener un buen desempeño en la agencia aduanal, de las cuales destacan contabilidad

básica, la legislación del comercio exterior, derecho aduanero I y II, el taller de clasificación arancelaria, el taller de incoterms, entre otras.

Las competencias genéricas que utilizo para cumplir con éstas y otras rutinas diarias en mi empleo son: memorización, pues ayuda a recordar artículos de la Ley Aduanera, Artículos del Reglamento de la Ley Aduanera, así como, las Reglas de Carácter General, es decir, la memorización de las leyes, sin embargo también se debe saber la correcta aplicación de estas en las importaciones o exportaciones que se tienen día a día. es importante no solo memorizar sino saber la debida aplicación para los casos prácticos que día a día se me presentan.

La capacidad de análisis es otra competencia importante, en donde lo principal es ofrecer varias soluciones a determinados problemas y dar la mejor solución con los argumentos legales necesarios. El razonamiento matemático, permite realizar cálculos básicos como son: suma, resta, intereses, porcentajes aproximados, etc., para poder llevarlos a cabo en la facturación electrónica o bien para detectar posibles errores en las facturas de los proveedores. El trabajo en equipo es una competencia que se debe de desarrollar incluso en el salón de clases para que, en el campo laboral, se pueda tener una adaptación rápida y las tareas personales se sumen para el logro de los objetivos del grupo, ya que en el comercio internacional, el trabajo grupal es primordial para el cumplimiento de los objetivos. La capacidad de investigación es muy significativa debido al constante cambio que sufren algunas disposiciones, principalmente las Reglas Generales de Comercio Exterior, así como las infracciones que son publicadas en el Diario Oficial de la Federación. La evaluación del desempeño propio, la orientación a resultados, la redacción, comunicación y las relaciones públicas son otras competencias que se analizan en este informe, y que he puesto en práctica a lo largo de más de dos años de experiencia en procedimientos aduaneros.

2. Introducción

Un agente aduanal se dedica principalmente a ofrecer servicios de despachos de mercancías bajo un régimen aduanero que puede abarcar desde una importación o exportación definitiva hasta de manera temporal, mercancías tales como productos alimenticios o maquinaria, que son despachadas por la vía marítima, terrestre o aérea.

Los principales servicios realizados por el agente aduanal es el asesoramiento a los clientes en el despacho de mercancías de importación y exportación, principalmente de tráfico marítimo, terrestre y aéreo, indicando a los clientes el proceso a seguir para solicitar la inscripción en el padrón de importadores, la adecuada documentación que debe dar al agente aduanal para una exitosa importación o exportación, analizar la documentación necesaria de los clientes para dar de alta en el sistema como: razón social, domicilio fiscal, etc. También se realiza la captura de pedimentos de importación y exportación, la elaboración de documentos para el despacho aduanero, la captura del comprobante de valor electrónico y la digitalización de documentos necesarios para el despacho de mercancías a través del sistema de captura de pedimentos propio del agente aduanal, y en el portal de Ventanilla Única de Comercio Exterior Mexicana (VUCEM).

En la Agencia Aduanal Pasquel Hermanos Centro, S.C., APLICÓ las competencias adquiridas en mi carrera (Licenciatura en Comercio Internacional, Centro Universitario Nezahualcóyotl) y además, desarrollo y fortalezo mis conocimientos en todas las áreas. Se presentó la oportunidad de realizar una auditoria Interna, en la cual se analizaron detalladamente todos los procesos y procedimientos que se realizan actualmente en la agencia para ofrecer el servicio final.

La rutina de trabajo consiste en ponerse en contacto con un cliente, aclarar las dudas que este llegase a tener y asesorarlo para que el despacho de las

mercancías sea lo más rápido posible.. Posteriormente se le solicita la documentación necesaria para poder darlo de alta dentro del sistema y de esta manera no tener problemas con la liberación de su carga al momento de pasar por el semáforo , sin embargo, antes de la liberación, se revisa la documentación que es utilizada para el despacho como son: la factura comercial, lista de empaque, el conocimiento marítimo (BL), certificado de origen, y demás documentos necesarios para cumplir con las regulaciones y restricciones no arancelarias. Se le otorga al cliente la cotización aproximada para el despacho aduanero y se rastrea la guía marítima, con el fin de saber si la carga ya está disponible o se encuentra por arribar a territorio nacional. Para tener la certeza de que la información proporcionada por el cliente es la misma que se estipula en la factura comercial, se procede a realizar el reconocimiento previo o comúnmente llama proceso de glosa, en el cual se corrobora la descripción de las mercancías, el número de bultos, las cantidad de producto, entre otros, etc., posteriormente se procede a la captura del pedimento aduanal, en la cual se debe de cumplir con las regulaciones y restricciones no arancelarias que marca la clasificación de la mercancía. Una vez que el pedimento es el definitivo, se valida y paga a través del sistema electrónico. Se realiza el trámite correspondiente en la aduana para la liberación de la misma, en algunos casos el sistema armonizado manda a las mercancías a reconocimiento aduanero o el llamado semáforo rojo, en otros se da desaduanamiento libre o mejor conocido como semáforo verde, la salida es automática. Una vez que la mercancía es liberada, se programa para la entrega en el domicilio que indique el cliente, dando por terminado el despacho aduanal de mercancía.

Existen varias unidades de aprendizaje que son de vital importancia para tener un buen desempeño en la agencia aduanal, de las cuales destacan contabilidad básica utilizada para interpretar información financiera. La legislación del comercio exterior, es básica para identificar las leyes y los reglamentos que permiten el comercio internacional y de ese modo aplicarlos a las importaciones. El taller de clasificación arancelaria, es una materia que otorga competencias para determinar la correcta clasificación arancelaria por medio de la TIGIE, con lo cual se podrá

saber los impuestos que pagara, las RRNA que debe cumplir, si es que se tiene algún trato preferencial e incluso si es un producto que aplique medidas cupo.... saber cómo clasificar mercancías dentro de la TIGIE¹¹, de acuerdo a su virtud y esencia de cada producto, gracias a la correcta clasificación arancelaria podemos determinar los aranceles que debe pagar, así como las regulaciones y restricciones no arancelarias, la unidad sistema de administración aduanera permite identificar cuál es el proceso necesario para el despacho aduanero de mercancías. La asignatura sistema de administración aduanera permite identificar cuál es el proceso necesario para el despacho aduanero de mercancías. El taller de incoterms aporta las competencias para calcular la base gravable de todos los impuestos generados para la importación y exportación de mercancías, así como para identificar el inicio y termino sobre las responsabilidades de todas las partes involucradas. Las asignaturas de derecho aduanero mexicano I y II, permiten identificar los artículos de la ley aduanera y sus correlaciones con el fin de aplicar cada uno de ellos en casos reales, ejemplo de ello sería el desistimiento por parte del cliente de alguna mercancía. Además de estas unidades se encuentran: matemáticas aplicadas al comercio internacional I, seguros internacionales, logística comercial, entre otras materias que de igual manera son analizadas en el presente trabajo.

Y no dejamos de mencionar que la unidad de aprendizaje Auditoría y tratamientos fiscales, me aportó competencias para poder participar en el proceso de auditoría ya mencionado antes, y que se describirá con mayor detalle en el contenido de este informe.

A través de mis competencias -y mi experiencia profesional- logré detectar áreas de oportunidades de mejora en los procedimientos de calidad, los cuales nos permitieron ubicar –primero- los problemas a los que se enfrentaba la empresa relacionados sobre todo con las inconformidades del cliente. Con base en lo anterior se pudo detectar en qué momento -de acuerdo con el mapa de procesos- se encontraba el error, y -segundo- se consiguió incorporar un nuevo y oportuno

¹¹ Tarifa de Impuestos General de Importación y Exportación.

procedimiento de glosa de documentos relacionados con los clientes para revisarlos en tiempo y de ese modo poder checar anticipadamente las regulaciones, restricciones no arancelarias impuestas y de igual modo el cliente se preparara con mayor anticipación para no tener retrasos en la liberación de su mercancía. Si las operaciones se retrasaban por cuestiones jurídicas, el cliente gastaba más de lo previsto, ya que tenía que pagar almacenajes, demoras de contenedores, estadías de transportes y multas, es ahí donde se encuentra la importancia de la aplicación oportuna y correcta de la legislación aduanera en las importaciones.

Escogí la memoria laboral como modalidad de titulación debido a que cumplo con cada uno de los requisitos establecidos en el reglamento: contar con experiencia laboral y que la misma esté relacionada con la licenciatura. En la actualidad trabajo en una agencia aduanal que está ligada cabalmente con el programa de estudios de la carrera de Comercio Internacional. Además, mi informe no sólo pretende ser un simple requisito para titularme, sino una experiencia para que otros egresados aquilaten las oportunidades que están presentes en nuestra carrera, y aportar recomendaciones para quienes toman las decisiones académicas en nuestro Centro Universitario de la UAEM, sobre todo en los referente a definir los planes de estudio.

Para la realización del informe utilicé mis reportes de prácticas profesionales, y consulté información en sitios de internet de la Universidad para tener acceso a todas las unidades de aprendizaje de la Licenciatura de Comercio Internacional, sobre todo aquellas que más competencias me permitieron adquirir para perfeccionar lo aprendido en el trabajo. Otros sitios de internet que consulté fueron para definir los conceptos de competencia que más se usan en mi campo laboral. También consulte el sitio web de la agencia Pascal Hermanos, donde rescate información para dar una breve reseña de la empresa, así como, los servicios que ofrece. Otro medio de consulta fue el Compendio sobre Comercio Exterior, en la cual se encuentran la Ley Aduanera, Reglamento de la Ley aduanera, Reglas de Carácter General en Materia de comercio Exterior, etc.

En la agencia aduanal Pasquel Hermanos Centro, S.C., llevo trabajando hasta el día de hoy más de dos años de manera ininterrumpida, ahí mismo realicé mis prácticas profesionales, a partir de mi desempeño en ellas me contrataron y es el sitio donde más he aprendido laboralmente. Sin duda las mejores satisfacciones han sido ascender de puesto, tener la capacidad para seguir aprendiendo, que los clientes te reconozcan el esfuerzo ofrecido, así como la oportunidad de trabajar y terminar mis estudios al mismo tiempo, otorgándome una ventaja respecto a los demás alumnos.

3. Importancia de la temática

3.1 Sistema Aduanero Mexicano

Para comprender el papel que desempeñan las agencias aduanales en la economía de México y en el comercio en general, es pertinente resumir el sistema aduanero mexicano. El Comercio Internacional está regulado en todos los países por un sistema aduanero, y para el caso de México la Ley Aduanera², en su artículo 10 nos indica que este es el que se encarga de regular y controlar la entrada y salida de mercancías en el territorio nacional.

En México contamos con la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, que de acuerdo con el Artículo 31, fracción V de la ley Orgánica de la Administración Publica³, le corresponde dirigir por medio del Servicio de Administración Tributaria.

Se crea la AGA (Administración General de Aduanas) esta administración se encarga de reglamentar las operaciones aduanales en México. La AGA a su vez está conformada por Aduana del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, Aduana de México, Administración Central de la Unidad de Apoyo para la Inspección Fiscal y Aduanera y la Administración Central de Laboratorios y Servicios Científicos.⁴

Cabe mencionar que el Sistema Aduanero Mexicano no solo se encarga de que las mercancías circulen de manera eficaz y óptima, si no también es recaudador de impuestos.

²Ley Aduanera, vigente al 27 de mayo de 2017, disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/ladua.htm>

³ Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, vigente al 19 de mayo de 2017. disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/loapf.htm>

⁴ Información obtenida de http://www.sat.gob.mx/que_sat/Paginas/aduanas.aspx, consultado el 01 de febrero de 2018.

Mapa 1 Las 49 aduanas del país.



Fuente: Mapa obtenido de Directorio de Aduanas⁵

La república mexicana cuenta con 49 aduanas establecidas⁶ estratégicamente en todo el país, ofreciendo diversos modos de introducción de mercancías, así lo señala el artículo 11 de Ley aduanera: “*las mercancías podrán introducirse al territorio nacional o extraerse del mismo mediante el tráfico marítimo, terrestre, ferroviario, aéreo y fluvial, por otros medios de conducción y por la vía postal.*” Las aduanas de México se dividen por su ubicación geográfica, es decir, hay aduanas fronterizas, marítimas e interiores:

- 19 Aduanas Fronterizas Norte
- 2 Aduanas Fronterizas Sur
- 11 Aduanas Interiores
- 17 Aduanas Marítimas

Entre las Aduanas Marítimas destaca la de Veracruz como una de las principales del país, no solo por su historia sino también por su ubicación geográfica estratégica, ya que es considerada la puerta principal al comercio exterior. De acuerdo con la información oficial del SAT (Agosto, 2009), en 1551 se inició la

⁵ Disponible en http://www.sat.gob.mx/contacto/contactenos/Paginas/dir_adu.aspx

⁶ Disponible en <https://www.regiologistics.com/mapa-de-aduanas-en-mexico/>

edificación de las primeras instalaciones portuarias en Veracruz con el fin de controlar y fiscalizar el comercio y la navegación⁷.

En la actualidad la aduana de Veracruz con clave N°43, es regulada por la Secretaria de Hacienda y Crédito Público a través del SAT (Servicios de Administración Tributaria) y por medio de API (Administración Portuaria Integral⁸). Es la primer Aduana Marítima con mayor valor de mercancías de comercio Exterior, lo cual nos dice que por esta aduana llegan productos con valor comercial sumamente alto. También es la segunda Aduana Marítima con mayor volumen total de carga, esto debido a que la mayoría de la mercancía llega contenerizada (dentro de un contenedor)⁹, solo para tener una idea de lo que esto representa basta con saber que a un buque le caben alrededor de 900 contenedores mínimo. Finalmente es la tercera aduana a nivel nacional con mayor recaudación de impuestos, esto proporcional a la mercancía y al valor de ellas.

Las mercancías que más se importan por esta aduana son:

- Automóviles
- Productos Químicos
- Granes Agrícolas
- Maquinaria

⁷ Información disponible en :

http://www.aduanas.gob.mx/aduana_mexico/2008/quienes_somos/138_10022.html consultada el 18 de marzo del 2015.

⁸ API: Encargada de regular las terminales marítimas e instalaciones portuarias, su construcción, uso, aprovechamiento, explotación, operación y otras formas de administración. Así como los servicios portuarios.

⁹ Cuando se trata de mercancía llamada "contenerizada" los clientes pueden optar por alguna de las 3 siguientes alternativas:

1. Desconsolidar el contenedor: Consiste en programar la apertura del contenedorsacar la mercancía, para que esta pueda viajar y el contenedor se quede vacío en el puerto.
2. Contratar transporte por naviera: Las navieras ofrecen el servicio de transporte puerta a puerta, es decir, que desde que sale de la fábrica del proveedor hasta que llega a la fábrica del importador y el destino final en territorio nacional. Se puede contratar el servicio por camión o bien por tren.
3. Contratar un Transporte Terrestre directo para su mercancía, que es la opción más cara.

- Granel Mineral
- Manufacturas de Hierro o Acero
- Autopartes
- Textiles
- Menaje de casa
- Llantas

Por lo tanto las empresas que realizan mas operaciones (en base al número de pedimentos que validan ante la Aduana de Veracruz) son: VW de México, Servicio Integral Automotor, Nissan Mexicana, Comercializadora de lácteos, TAMSA, Roberto Bosh, Industrias Michelin, Lear Mexicana, SAS Automotive, Procter and Gamble, entre otros.

Las mercancías más exportadas en esta aduana son las siguientes:

- Automóviles
- Tubos de acero
- Melaza
- Mieles
- Cerveza
- Café
- Herramientas

La aduana de Veracruz de acuerdo con el directorio de compañías oficial¹⁰ de la Administración Portuaria Integral de Veracruz, cuenta con 20 empresas cesionarias, 31 prestadores de servicios portuarios, 51 prestadores de servicios conexos, 31 líneas navieras, 17 agencias navieras, 2 empresas de servicios ferroviarios y 300 Agentes Aduanales entre las que se encuentra la patente nacional 3273 del Agente Aduanal Bernardo Pasquel y de Vega, dueño de la Agencia Aduanal Pasquel Hermanos Centro. S.C.

Las empresas cesionarias son aquellas a las que se les otorgó el permiso para operar dentro de la aduana, el principal es ICAVE (Internacional de Contenedores Asociados de Veracruz) que es una empresa que se dedica principalmente al almacenaje de la mercancía. Entre las empresas cesionarias también se encuentra Cargill de México, Talleres navales del Golfo,. CICE (Corporativo Integral de Comercio Exterior), TMV (Terminal Marítima de Veracruz), SSA

¹⁰ Disponible en <http://www.puertodeveracruz.com.mx/apiver/acerca-del-puerto/empresas-del-puerto>
Consultado el 18 de Marzo del 2015

México, RICSA (Reparación Integral de Contenedores), Almacenadora GOLMEX, Vopak México, entre otros.

Cabe mencionar que las empresas que se dedican al almacenaje de la mercancía se especializan, unos son para contenedores, otros para cargas a granel, otros exclusivos para autos, líquidos, etc.

Gráfico 1

Recintos Fiscalizados localizadas dentro de la aduana de Veracruz



Fuente: Imagen obtenida en Slide Share¹³

Entre las agencias navieras más importantes se encuentra Hapag Lloyd, Altamaritima, Agencia Naviera de México, Agencia Rojas, Vela y asociados, Maersk Line, Mediterranean Shipping Company México. Estas líneas navieras manejan rutas que vienen desde Europa y África hasta América Latina y América del Norte, llegan embarques de Amberes, Génova, Buenos Aires, Escandinavia, Bremerhaven, Houston, New Orleans, Barcelona, Cartagena, Medio Oriente, Tílburi, Rotterdam, St. Petersburg,

¹³ Disponible en <https://es.slideshare.net/ArturoSalazarRobles/proceso-my-x-despacho-myx-ok> pág. 87 y 88. Consultado el 18 de marzo del 2015

Mapa 2

Vinculación internacional del puerto de Veracruz



Fuente: Mapa obtenido en Rutas Navieras APIVER.¹⁴

En el mapa anterior podemos observar la ubicación del puerto de Veracruz y los PAISES con los que SE tiene rutas navieras comerciales. Cabe mencionar que los Buques no viajan directos sino que tienen escalas, un ejemplo de esto es la salida de un embarque del puerto de Buenos Aires a Veracruz, de ahí hace escala en New Orleans posteriormente po a Alemania y de regreso.

3.2 Agente Aduanal

Para poder realizar el presente informe es necesario también definir que es un agente aduanal. El agente aduanal es “una persona física a quien la Secretaría de Hacienda y Crédito Público autoriza mediante una patente, para promover por

¹⁴ Disponible en <http://www.puertodeveracruz.com.mx/acerca-del-puerto/rutas-navieras/> Consultado el 20 de mayo de 2015.

ajena el despacho de las mercancías, en los diferentes regímenes aduaneros previstos en la Ley Aduanera de quien contrate sus servicios”¹⁵ .

También la Ley Aduanera en el Artículo 159, define al agente aduanal como, “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” ¹⁷.

Por lo tanto, la agencia aduanal es sólo una persona moral que está representada por el agente aduanal, debido a que este es quien tiene esa autorización (patente nacional) para promover el despacho de las mercancías. Es por eso que se debe de tener una estructura de una empresa para poder ofrecer todos estos servicios para las empresas que realizan este tipo de operaciones de comercio exterior. La agencia aduanal debe de contar con las herramientas necesarias para poder ofrecer un buen servicio, que va desde recursos económicos, recursos materiales hasta recursos humanos.

La creación de la agencia aduanal, o la facultad de constituir sociedades para facilitar la prestación de los servicios del despacho de mercancías, se basa en el Artículo 163 de la Ley Aduanera ¹⁸.

Las personas interesadas en obtener la patente de agente aduanal deberán de cumplir con los requisitos establecidos en la convocatoria que se publica en el

¹⁵ SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA (2010) “AGENTE Y APODERADO ADUANAL” [En línea] Disponible en: http://www.aduanas.sat.gob.mx/aduana_mexico/2008/servicios/144_10197.html [Accesado el día 07 de julio de 2014].

¹⁷ EDICIONES FISCALES ISEF (2014) *Compendio de disposiciones sobre Comercio Exterior 2014. AGENTES ADUANALES, APODERADOS ADUANALES Y DICTAMINADORES ADUANALES*. Quincuagésima novena edición. México, Editorial ISEF. pág. 133-134.

¹⁸ EDICIONES FISCALES ISEF (2014) *Compendio de disposiciones sobre Comercio Exterior 2014ACTUALIZA TUS FUENTES EL COMPENDIO YA EXISTE EN 2017. AGENTES ADUANALES, APODERADOS ADUANALES Y DICTAMINADORES ADUANALES*. Quincuagésima novena edición. México, Editorial ISEF. pág.. 139.

Diario Oficial de la Federación¹⁹, al igual que los establecidos en la Ley Aduanera en su Artículo 159²⁰:

- Ser mexicano por nacimiento en pleno ejercicio de sus derechos.
- No haber sido condenado por sentencia ejecutoria por delito doloso y en el caso de haber sido agente o apoderado aduanal, su patente no hubiese sido cancelada o extinguida.
- No ser servidor público, excepto tratándose de cargos de elección popular, ni militar en servicio activo.
- 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.
- Tener título profesional o su equivalente en los términos de la ley de la materia.
- Tener experiencia en materia aduanera, mayor de cinco años.
- Estar inscrito en el registro federal de contribuyentes, y demostrar estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y
- Aprobar el examen de conocimientos que practique la autoridad aduanera y un examen psicotécnico.

Una vez que el interesado haya cubierto cada uno de los requisitos arriba descritos, la Secretaría otorgará la patente nacional en un plazo no mayor a cuatro meses. Es importante señalar que la patente nacional que es otorgada al interesado es personal e intransferible.

Los requisitos que deberá de cumplir el agente aduanal para poder operar, se ven reflejados en el artículo 160 de la Ley Aduanera²¹.

¹⁹ Periódico oficial del Gobierno Constitucional de México. Su función es la publicación de leyes, reglamentos, acuerdos, circulares y demás actos expedidos por los poderes de la Federación, a fin de que estos sean observados y aplicados debidamente en sus respectivos ámbitos de competencia en el territorio nacional.

²⁰ EDICIONES FISCALES ISEF (2014) *Compendio de disposiciones sobre Comercio Exterior 2014. AGENTES ADUANALES, APODERADOS ADUANALES Y DICTAMINADORES ADUANALES*. Quincuagésima novena edición. México, Editorial ISEF. pág. 134.

- Estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
- Transferir al sistema electrónico aduanero, la información estadística de los pedimentos.
- Residir en territorio nacional y mantener la oficina principal de sus negocios en el lugar de aduana de adscripción.
- Manifestar a las autoridades aduanales el domicilio de sus oficinas para oír y recibir notificaciones en la circunscripción de las aduanas en las que ejerza la patente.
- Ocuparse personal y habitualmente de las actividades propias de su función y no suspenderlas en caso alguno.
- Dar a conocer a la aduana en que actúe, los nombres de los empleados o dependientes autorizados para auxiliarlo en los trámites de todos los actos del despacho, así como los nombres de los mandatarios que lo representen al promover y tramitar el despacho.
- Para ser mandatario aduanal autorizado de agente aduanal se requiere contar con poder notarial y demostrar experiencia aduanal mayor a tres años, aprobar el examen y cumplir los requisitos que establezca el Servicio de Administración Tributaria.
- Se entiende que el agente aduanal es notificado personalmente cuando la notificación de los actos derivados del reconocimiento aduanero, así como de la inspección o verificación de las mercancías.
- Contar con el equipo necesario para promover el despacho electrónico.

Los derechos del titular que haya obtenido la patente de agente aduanal se explican en el Artículo 161 de la Ley, entre lo más importante destaca lo siguiente: “La patente de agente aduanal le da derecho al titular para actuar ante una aduana de adscripción; sin embargo el agente aduanal podrá solicitar autorización,

²¹ EDICIONES FISCALES ISEF (2014) *Compendio de disposiciones sobre Comercio Exterior 2014. AGENTES ADUANALES, APODERADOS ADUANALES Y DICTAMINADORES ADUANALES.* Quincuagésima novena edición. México, Editorial ISEF. pág. 134 – 137.

para actuar en una aduana adicional. Las autoridades aduanales deberán de otorgar la autorización en un plazo no mayor a dos meses”²².

Es importante señalar que las autoridades aduanales, “en ningún caso se podrá autorizar a un agente aduanal a efectuar despachos en más de tres aduanas adicionales a la de su adscripción”²³

Algunas de las obligaciones más importantes del agente aduanal están mencionadas en el artículo 162 de la Ley Aduanera, entre las que destacan las siguientes: “anotar en el pedimento el acuse correspondiente, rendir dictamen técnico cuando la autoridad lo solicite, cumplir con el encargo que se le hubiera conferido, declarar, bajo protesta de decir verdad, el nombre y domicilio fiscal del destinatario o remitente de las mercancías, la clave del Registro Federal de Contribuyentes de aquellos y el propio; la naturaleza y características de las mercancías”²⁴.

Cada una de las obligaciones antes citadas se llevan a cabo en una agencia aduanal, permitiendo de esta manera cumplir con el citado artículo de la Ley Aduanera.

A partir de cada uno de estos datos, como son: las obligaciones del agente aduanal, derechos del titular y requisitos para operar, lo que buscan y pretenden realizar las agencias aduanales es el fin de lucro, al igual que el propio agente aduanal, es por eso que aprovecha el derecho que le confiere la Ley para constituir sociedades.

Se puede decir, que las metas de las agencias aduanales y del agente aduanal son compartidas, pues ambos buscan satisfacer las necesidades de las empresas importadoras y exportadoras, ofreciendo el servicio de despacho de mercancías, a

²² EDICIONES FISCALES ISEF (2014) *Compendio de disposiciones sobre Comercio Exterior 2014. AGENTES ADUANALES, APODERADOS ADUANALES Y DICTAMINADORES ADUANALES*. Quincuagésima novena edición. México, Editorial ISEF. pág. 137.

²³ *Ibídem*.

²⁴ *Ibídem*. pág. 138.

través del pedimento aduanal, el cual es el documento autorizado para llevar a cabo operaciones de comercio exterior.

Es pertinente aclarar que el agente aduanal realiza despachos —que constituyen un tipo de operación importante en el país—, para ello debe conocer las regulaciones arancelarias y no arancelarias. Es decir, es el experto en esta materia, del mismo modo es el agente de carga el que conoce, el que tiene los contactos internacionales y su red de servicios disponibles. En México tenemos que trabajar en muchas ocasiones en equipo tanto los agentes aduanales, de carga, operadores logísticos y transportistas para cerrar círculos y enfrentar a los grandes competidores²⁵.

3.3 Servicios ofrecidos por las agencias aduanales

La agencia aduanal ofrece servicios de asesoría del traslado de las mercancías, realiza gestiones para la obtención de padrones sectoriales, padrones de importación, trámites para el cumplimiento de las regulaciones y restricciones no arancelarias, entre otros, pero principalmente de despacho aduanero de mercancías, en cualquier régimen, entre las principales se encuentran:

- *Importación definitiva.* Se refiere a la entrada de mercancías de procedencia extranjera para permanecer en el país por tiempo ilimitado. La importación definitiva es de cualquier tipo de mercancías, pero las que destacan por su complejidad con las importaciones de animales vivos, vehículos en franquicia diplomática, vehículos nuevos y usados.
- *Exportación definitiva.* Salida de mercancías del país para permanecer en el extranjero por tiempo ilimitado. De igual manera como en la importación, la exportación es de cualquier tipo de mercancías.

²⁵ Guillermo Padilla Gómez Tagle, Agentes de Carga en México: ¿Qué pasa en el Sector? E-Logística <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/4072-agentes-carga-mexico-que-pasa-el-sector>

- *Regularización de mercancías.* Aplica para mercancías que se encuentran dentro del país pero que no cumplieron con las formalidades del despacho aduanero, es decir, las consideradas como ilegales, además de las mercancías que entraron al país de manera temporal pero cuya temporalidad ya haya vencido. Entre las que destacan son la regularización de vehículos usados y cualquier otro tipo de mercancías.
- *Importaciones y/o exportaciones para retornar por sustitución.* Cuando se realiza una importación y/o exportación de mercancías de manera definitiva se puede realizar el retorno para sustituir mercancías que salieron defectuosas.
- *Desistimiento de régimen.* Cuando una mercancía se encuentra en la aduana y el cliente decide no importarla, o bien porque no se trata de la mercancía que solicitó, se realiza el proceso para desistir del régimen de importación.
- *Importación de mercancías destinadas a convenciones y congresos internacionales.* Aplica para importaciones de mercancías que se expongan para el público en general por ejemplo máquinas, animales vivos, etc., además de mercancías que sirvan como muestras o muestrarios.
- *Exportaciones temporales de mercancías para exposiciones, convenciones o eventos culturales* por ejemplo animales vivos.
- *Importación para depósito fiscal.* Mercancías de cualquier tipo destinadas a depósito fiscal, donde el importador podrá ir liberando las mercancías conforme las vaya usando, así mismo pagar impuestos por la mercancía que libera por ejemplo: cerveza y químicos.

Además del despacho de mercancías, se realizan trámites como:

- Inscripción en el Padrón de Importadores.
- Expedición de certificados de salud (Autorización Sanitaria, Copias de Registro Sanitario, etc.).
- Asesoría personalizada para importar y exportar productos.

- Expedición de certificados zoosanitarios, (Certificados zoosanitarios de animales vivos, etc.).

4. Descripción de puestos

4.1 Antecedentes Agencia Aduanal Pasquel Hermanos Centro S.C.

La Agencia Aduanal Pasquel Hermanos Centro S.C. es una empresa que se dedica al despacho aduanero, ofreciendo servicios bajo cualquier régimen y/o figura aduanal sin complicaciones. Realiza el desaduanamiento de la mercancía, en un máximo de tres días, que son los que la agencia se compromete para con el cliente, así mismo desarrolla e implementa proyectos para hacer eficiente sus operaciones y reducir costos.

Es una de las agencias aduanales más antiguas de la república mexicana ya que fue fundada en 1908 y en la actualidad cuenta con oficinas en la Ciudad de México, Veracruz, Manzanillo, Nuevo Laredo, Toluca, Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y en Laredo Texas USA.

Las operaciones se realizan bajo los Agentes Aduanales Bernardo Pasquel y de Vega y Juan I Pasquel Ruiz con las patentes 3273 y 3280.

4.2 Servicio

Dentro de la empresa tienen como objetivo principal²⁶ anticiparse siempre a las expectativas de sus clientes, para saber qué es lo que pueden requerir y ellos se lo proporcionen sin necesidad de que el cliente lo pida²⁷. Otro de sus objetivos es

²⁶ Información Disponible en <http://pasquel-hermanos.com/inicio/>

²⁷ Alcanzar la satisfacción de los clientes es uno de los factores críticos para toda organización y lo mismo ocurre para la agencia aduanal Pasquel Hermanos S.C., la cual siempre busca diferenciarse de sus competidores y obtener mejores resultados en el negocio. La calidad en el servicio al cliente está basada en el siguiente decálogo:

entregar oportunamente las cuentas de gastos, que son facturas en las que se le proporciona al cliente un desglosado de los gastos efectuados por cuenta de este . en aduana; tales como son impuestos aduanales según el pedimento, , maniobras de descarga de vacío, limpieza de los contenedores, procesamiento electrónico de datos, daños del contenedor, importe del pedimento AAA, IVA sobre derechos aduanales, demoras, etc. Así como un espacio en donde se ubican los otros gastos, como el procesamiento VUCEM o servicios al comercio exterior y finalmente un apartado en donde se colocan los honorarios del agente aduanal.

4.3 Misión

Proporcionar los mejores servicios de comercio exterior ofreciendo a nuestros clientes un servicio de excelente calidad que satisfaga sus necesidades y anticipe sus requerimientos de manera eficaz trabajando en equipo y mejorando continuamente.

-
1. Compromiso con un servicio de calidad: toda persona de la organización tiene casi la obligación de crear una experiencia positiva para los clientes.
 2. Conocimiento del propio producto o servicio: transmitir claramente conocimientos de interés para el cliente acerca de las características del propio producto o servicio ayuda a ganar la confianza de éste.
 3. Conocimiento de los propios clientes: aprender todo lo que resulte posible acerca de los clientes para que se pueda enfocar el producto o servicio a sus necesidades y requerimientos.
 4. Tratar a las personas con respeto y cortesía: cada contacto con el cliente deja una impresión, sin importar el medio utilizado (e-mail, teléfono, personalmente, etc.). Esta impresión debe denotar siempre corrección en el trato.
 5. Nunca se debe discutir con un cliente: desde luego que no siempre tiene la razón, pero el esfuerzo debe orientarse a recomponer la situación. Muchos estudios demuestran que 7 de cada 10 clientes harían negocios nuevamente con las empresas que resuelven un problema a su favor. No hacer esperar a un cliente: los clientes buscan una rápida respuesta, por lo que es fundamental tratar ágilmente las comunicaciones y la toma de decisiones.
 7. Dar siempre lo prometido: una falla en este aspecto genera pérdida de credibilidad y de clientes. Si resulta inevitable un incumplimiento, se debe pedir disculpas y ofrecer alguna compensación.
 8. Asumir que los clientes dicen la verdad: aunque en ciertas ocasiones parezca que los clientes están mintiendo, siempre se les debe dar el beneficio de la duda.
 9. Enfocarse en hacer clientes antes que ventas: mantener un cliente es más importante que cerrar una venta. Está comprobado que cuesta seis veces más generar un cliente nuevo que mantener a los existentes.
 10. La compra debe ser fácil: la experiencia de compra en el punto de venta, página web, catálogo, etc, debe ser lo más fácil posible, y debe ayudar a los clientes a encontrar lo que están buscando. http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html

4.4 Visión

Proporcionar a nuestros clientes servicios de comercio exterior de excelente calidad y lograr el posicionamiento como una empresa líder en el puerto de Veracruz.

4.5 Filosofía.

En Pasquel Hermanos Centro, S.C., mantenemos el compromiso con nuestros clientes para ofrecerles servicios de calidad, basados en un trabajo de equipo, para lograr la mejora continua, reflejando confianza, honestidad y respeto en nuestro trabajo diario.

4.6 Política de calidad.

En la agencia aduanal Pasquel Hermanos Centro S.C. nos comprometemos en ofrecer a nuestros clientes servicios de calidad, que cumplan con sus requisitos basados en la mejora continua, en la eficacia del sistema de gestión de la calidad, mediante la revisión periódica de los objetivos y con personal capacitado para realizar los trámites de comercio exterior.

4.7 Ventaja Competitiva

La empresa considera que sus ventajas competitivas se basan en:

- Personal altamente calificado con amplia experiencia, honesto y probado profesionalmente.
- Amplias y modernas instalaciones para la importación de cualquier tipo o tamaño de embarque.
- Uso de equipo de informática y telefonía en red en todas nuestras oficinas, damos a nuestros clientes información actualizada de los embarques.
- Servicio Puerta a Puerta (*door to door*).
- Asesoría Aduanal

- Estrategias aduanales-arancelarias para proyectos de importación de líneas o plantas completas de importación.
- Equipo de transporte.
- Financiamiento.
- Contacto con el proveedor para coordinar la logística y seguimiento del embarque.
- Reporte de sus operaciones con la periodicidad que se ajuste a sus necesidades.
- Enlace con nuestro sistema tráfico.
- Valija área diaria a nuestras oficinas aduanales.
- Servicios de recolección de documentos en el área metropolitana²⁸.

Realiza operaciones aduanales de diversas empresas que a continuación se enlistan:

²⁸ <http://www.pasquel-hermanos.com/inicio/servicios/>

- A Ligth Planner S.A. de C.V.
- Alimentos Benefits S.A. DE. C.V.
- Ancilsa Diseños y Proyectos S.A. de C.V.
- Barilla México S.A. de C.V.
- Cheminova Agroquimica S.A. de C.V.
- Chocolate Mayordomo de Oaxaca
- Contrapartes Universales
- Comercializadora S.H.N.
- Compañía Impresora Simon
- Compañía Mexicana Textil S.A. de C.V.
- Conservas la Costeña S.A. de C.V.
- Distribuidora Papelera de Tehuacán S.A. de C.V.
- Global Consolited Aesrhetics México
- Grupo industrial baca sa de cv
- Grupo Herdez S.A. de C.V.
- Grupo Jager S.A. de C.V.
- Hernández Estrada Hernan
- Industrias AS S.A. de C.V.
- International Logistics AMMEC S.A. DE C.V.
- Inteck S.A. de C.V.
- KAMAFIL SA DE CV
- LAMTEC SA DE CV
- Lanas Filtex S.A. de C.V
- Mafmex de Mexico S.A. de C.V.
- Maqtrac de Occidente S.A de C.V.
- Mc Cormick de México SA de CV J
- Motocomsa S.A. de C.V.
- Motopartes Universales S.A. de C.V.
- PAT Trafic Mexico S.A. de C.V.
- Productos ARPAPEL S.A. de C.V.

- RAC SDA S.A. de C.V.
- Roca Telecomunicaciones
- SABORMEX S.A. de C.V.
- SAFESTAR S. de R.L. de C.V.
- Selecciones Medicas del Centro S.A. de C.V.
- Sistema de Monitoreo Vial S.A. de C.V.
- Soluciones Integrales para Trituración S.A. de C.V.
- Tequilas del Señor S.A. de C.V.
- TRACSA S.A.P.I. de C.V.
- US Stick de México S.A. de C,V,
- Wittmann Battenfel Mexico S.A. de C.V.

Cabe mencionar que sus principales clientes son Herdez, B. Braun Medical de México, Cheminova Agroquímica. Grupo Jager. TRACSA, Wittmann Battenfeld México. Safestar, Selecciones Medicas del Centro, Sabormex, Barilla, Becton Dickinson y la empresa SKF de México S.A. de C.V. la cual resulta ser la más importante, ya que realizan operaciones de importación y exportación todos los días.

La Agencia Pasquel Hermanos Centro S,C, trabaja con diferentes agencias navieras, como MSC, Altamaritima o Hapag Lloyd, esto dependiendo del cliente, a la mercancía que traiga o al lugar de origen de sus mercancías. Las navieras a su vez eligen el Almacén o Recinto al que llegaran a descargar, por lo regular sus mercancías se encuentran en ICAVE, CICE o GOLMEX.

A continuación se describen los puestos principales de la Agencia Aduanal Pasquel Hermanos S.C:

Gerencia Veracruz y Manzanillo: Coordinar los recursos humanos y asignar los recursos materiales para cumplir con los objetivos establecidos en el desarrollo de los procesos operativos y administrativos, logrando mantener clientes satisfechos.

Coordinación Operativa: Coordinar las actividades del personal operativo controlando los procesos, para poder brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

Coordinación Administrativa: Coordinar las actividades del personal de Facturación, Mantenimiento, Tesorería y Contabilidad de la agencia aduanal.

Sistemas: Coordinar y proporcionar los recursos en el área de las tecnologías de la información para cumplir con los objetivos establecidos en el desarrollo de los procesos operativos y administrativos, logrando mantener clientes satisfechos.

4.8 Ejecutivo de cuenta

Objetivo: Coordinar el trámite para la importación y/o exportación de mercancías en consignación de los clientes asignados.

Autoridad concedida para:

- Informar al cliente de la documentación o complementar la formación contenida en estos para el desaduanamiento de los pedimentos de importación y/o exportación.
- Autoridad para proporcionar al cliente información referente a la recepción y seguimiento del proceso.
- Autoridad para coordinar la información con los proveedores de los servicios de transporte y custodias para la correcta entrega de las mercancías.

Responsabilidades:

- Revisar y dar visto bueno a los documentos y complementar los mismos.
- Alta de referencia en Libro de Registros
- Alta de referencia en sistemas Trafico y SAAI- RECO
- Llenado de expediente general
- Contactar al cliente para informar recepción y seguimiento del proceso
- Dar seguimiento al proceso de reconocimientos previos y el departamento arancelario.
- Reportar y solicitar impuestos al departamento administrativo.
- Elaborar y revisar los pedimentos.
- Realizar el pago electrónico de pedimentos
- Documentar los pedimentos.
- Realizar formatos para cargar los contenedores en caso de salir en full.
- Reportar el status de las operaciones a los clientes y al jefe de departamento.
- Alimentación de página web con status de clientes
- Coordinar con las empresas transportistas la entrega de mercancía en las instalaciones del cliente.
- Esperar el resultado del reconocimiento aduanero para coordinación con el Tramitador en caso de discrepancias o alguna duda.
- Verificar con el personal de revalidación para aclarar dudas con respecto a las cartas de garantías depósitos o pagos de fletes marítimo que se tengan que efectuar según se requiera.
- Integrar el expediente con los comprobantes de gastos efectuados para su entrega al Departamento de Facturación.
- Información veraz y pronta a los clientes de sus status.
- Contribuir al logro de los objetivos.
- Cumplir con la política de calidad.

Actividades diarias:

- Revisar y solicitar la corrección de la documentación enviada por el cliente en caso de ser necesario.

- Requerir al cliente datos o documentos faltantes.
- Coordinar acciones e intercambiar información con los departamentos de revalidación, departamento de Reconocimiento Previo y Clasificación.
- Informar al cliente del estado de la mercancía de acuerdo al reporte que emite el departamento de Reconocimiento Previo.
- Coordinar el transporte para la cargadura del Contenedor
- Informar al cliente del estatus final de la mercancía.
- Enviar el expediente al departamento de contabilidad para la elaboración de la cuenta de gastos.
- Solicitar asesoría sobre normas y requisitos para el correcto desaduanamiento de los pedimentos.

Nivel de Escolaridad:

Mínima:

Carrera Técnica y/o Licenciatura.

Conocimientos Necesarios:

Ley Aduanera y Leyes correlativas (LIVA, LISR, LIEPS, LIGIE, LISAN, CFF, LFD, LCE y Reglamentos).

Manual de Operación Aduanal.

Regulaciones y restricciones no arancelarias.

Normas oficiales.

Tratados de libre comercio y acuerdos económicos.

Temas de Comercio Exterior.

Hábitos de lectura y técnicas de estudio de investigación.

Redacción de documentos.

Manejo de computadora y equipo de oficina.

Experiencia:

En el proceso de desaduanamiento de mercancías de importación y exportación.

Tramites de revalidación y liberación de mercancías.

Reconocimientos previos y reconocimiento aduanero.

Elaboración de pedimentos.

Manejo de precios estimados, cuentas aduaneras, cartas de cupo, cuotas compensatorias.

Iniciativa Requerida:

La constante actualización de los distintos rubros que intervienen en el despacho aduanero de mercancías y la interacción en los distintos departamentos de la empresa para mayor comprensión y agilización de los procesos.

Discreción en cuanto a:

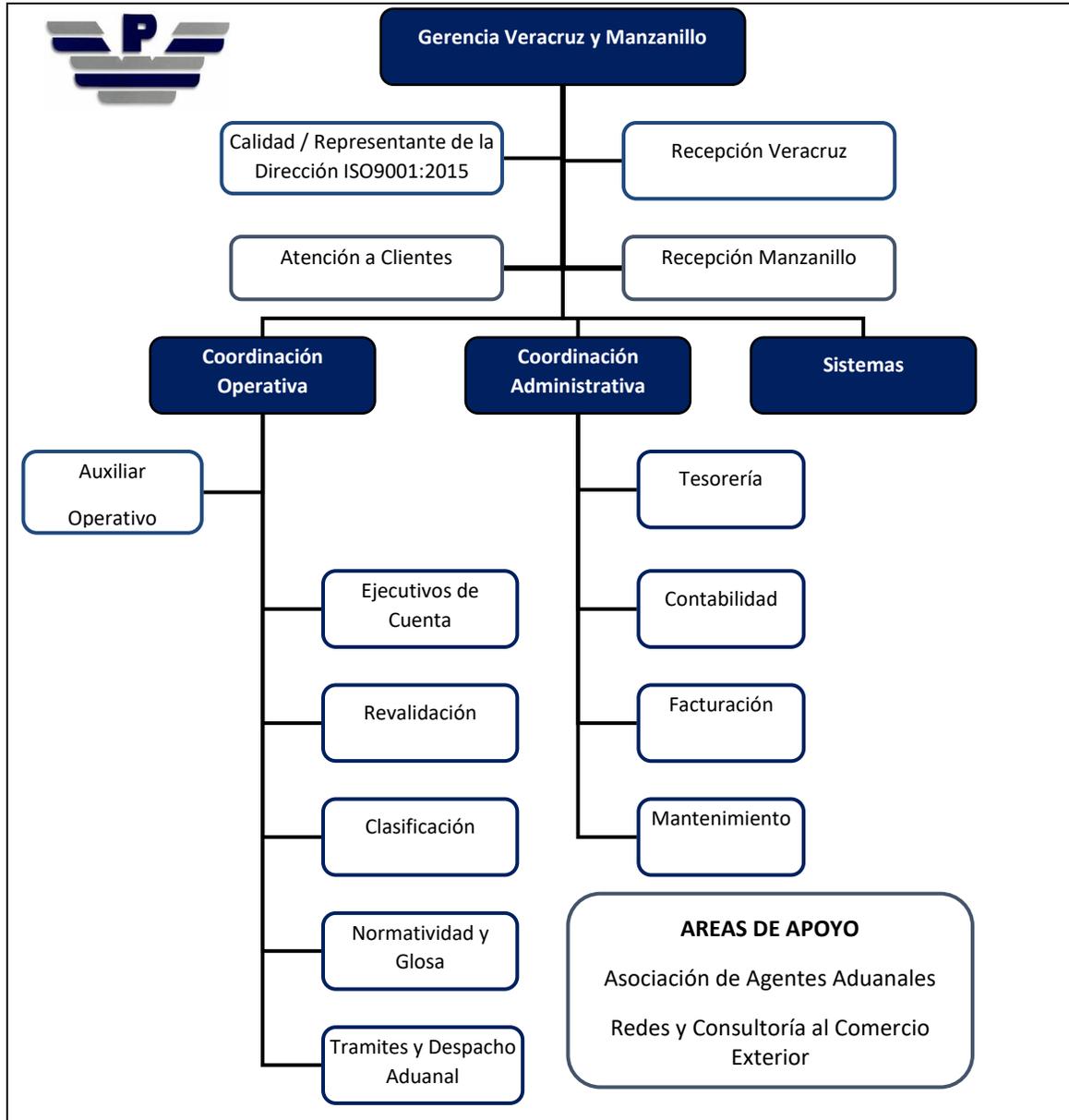
La información proporcionada por los clientes y los procedimientos internos de la empresa.

También presento el organigrama de la empresa, poniendo atención al área dónde me desempeño profesionalmente.

4.9 Organigrama

Gráfico 2

Organigrama agencia aduanal Pasquel Hermanos Centro S.C. (2017)



Fuente: agencia aduanal Pasquel Hermanos Centro, SC.

5. Problemática identificada

En la agencia aduanal Pasquel Hermanos Centro, Veracruz tienen como prioridad de acuerdo con su política, ofrecer un servicio de calidad y buscar la mejora continua para la total satisfacción del cliente,

Es por ello que se elabora un formato de encuesta, en el que se evalúan los principales procedimientos de los dos procesos claves de la empresa que son Importación y Exportación, se aplicó a todos los clientes y con ello se pudo identificar la principal problemática identificada.

Atiende fundamentalmente a las grandes empresas, por lo que no enfrenta el tipo de problemas que significa atender a PyMEs, cuyas necesidades son muy distintas cuando contratan a un agente aduanal. Por ejemplo, generalmente, las dificultades que se presentan en aduana para las PyMEs se traducen en costos por el almacenamiento del producto en los recintos aduaneros, y en la eventual pérdida de la mercancía por no liberarla a tiempo. Comparativamente, cuando se trata de empresas grandes que manejan varias operaciones al mes, las consecuencias (en forma de costos) de que los trámites aduaneros se prolonguen puede minimizarse debido a que los recintos fiscalizados -como por ejemplo ICAVE³⁰- les proporcionan más días libres de almacenaje, o bien las navieras (en el caso de operaciones marítimas), les dan no solo siete días que son los obligatorios libres de demoras, sino que les pueden otorgar de 14 a 21 días libres de demoras, lo que beneficia a las grandes empresas para ahorrar en sus importaciones. Mientras que las PyMEs deben conformarse con solo siete días, y pagar cada día subsecuente en caso de excederse. Un día de almacenaje por contenedor cuesta aproximadamente entre 1,200 o 1,500 pesos dependiendo del recinto en donde se encuentran, mientras que los días de demoras pueden variar entre los 100 o 150 dólares americanos por día, de igual forma, estos costos dependen de la naviera, y del tamaño del contenedor.

³⁰ Internacional de Contenedores Asociados de Veracruz: es una Terminal Especializada de Contenedores (TEC), que realiza carga y descarga de contenedores por vía terrestre y marítima.

En base a esa información se pudo determinar cómo problemática cuando los clientes quedan inconformes con el servicio ya sea porque son nuevos o traen productos nuevos debido a que no se revisa la documentación del cliente de acuerdo con la legislación aduanera hasta el momento en que el pedimento llega al departamento de glosa, hasta ese momento se revisa la clasificación arancelaria y se analizan las regulaciones y restricciones no arancelarias con las que esa mercancía debía cumplir al momento de la importación, así como si se podía aplicar algún tratado preferencial, se revisa la documentación y si algún certificado de origen, o certificado fitosanitario, o algún valor o descripción en factura estaba mal, se solicita al cliente que lo modifique, ocasionando esto la detención de la mercancía en el almacén, lo cual genera costos extras, así como el pago de demoras de los contenedores ya que no se entregan vacíos a tiempo a las navieras. O se despacha la mercancía exponiéndose a caer en alguna multa o pago de rectificación de pedimentos. Todo lo anterior genera un gasto innecesario para los clientes, los cuales ya están inconformes con seguir pagando cosas que se pudieron haber previsto con tiempo.

6. Informe detallado de actividades

Las actividades que realicé dentro de mis prácticas profesionales, y ahora en mi desempeño como profesionista son muy diversas, ya que en la Agencia Aduanal Pasquel Hermanos Centro, S.C., se me dio la oportunidad de estar en todas sus áreas laborales, desde la Administración hasta la Operación Aduanal. A continuación primero describiré a grandes rasgos las áreas y departamentos en los que estuve.

6.1 Administración.

En esta área apliqué la competencia de analizar la situación actual de la administración de la empresa para fundamentar su importancia en el desarrollo social, económico y política de la sociedad. Este departamento se especializa en la Norma internacional ISO³¹ (Organización Internacional de Normalización) 9001:2011, la cual promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficiencia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente. Dentro de este departamento analizo la situación actual de la administración de la empresa, describiendo todos sus procesos generales y particulares para poder realizar manuales específicos, y lograr la Rectificación de la Certificación ISO 9001:2011 la cual se basa en la búsqueda de la calidad que ofrece la empresa en sus servicios, así como la transición a la ISO 9001:2015.

6.2 Auditorías.

Una auditoria es un examen sistemático e independiente, utilizado para determinar si las actividades del Sistema de Calidad y sus resultados, cumplen con las disposiciones preestablecidas y si estas son implementadas eficazmente y son adecuadas para alcanzar los objetivos.

³¹ Organización Internacional de Normalización: Es una federación mundial de organismos nacionales de normalización.

Una auditoria se planea con un mes de anticipación y se establece un periodo de siete días, con una fecha específica para realizar la auditoria en toda la empresa. Con el propósito de alcanzar una mayor efectividad en el proceso de la auditoría se realizará una evaluación en el proceso de la misma, 10 días hábiles después, al término de la misma, realizando una lista de verificación para la evaluación de los resultados y se emite un oficio en donde se realiza un tipo resumen de todo lo que se hizo en esos días.

Se elaboran base de datos, en las cuales se analiza la efectividad de las operaciones realizadas tanto de importación como de exportación y se analiza el grado de satisfacción de los clientes, desde el principio hasta el final de sus operaciones.

Relacionada con la importancia de la planeación y supervisión de la auditoria, se establecen y describen los lineamientos para planear, ejecutar y documentar las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad. Este procedimiento aplica a todo el personal interno o externo que lleva a cabo auditorías internas de Calidad en Pasquel Hermanos Centro, S. C. Realicé formatos para escribir los resultados y las observaciones que se obtienen al revisar los procesos durante la auditoria. Con ellos se llenan bases de datos para poder medir los resultados de la auditoria.

Cabe mencionar que se realizan Auditorías Internas 1 vez al año,, por lo regular se programan para los primeros meses del mes, así como auditorías externas que también se realizan una vez al mes y por lo regular se programan en los últimos meses del mes.

6.3 Clasificación Arancelaria

Esta actividad se relaciona con las acciones que realiza un Ejecutivo de Cuenta ya que de acuerdo al Tema 2: Ley de los impuestos generales de Importación y exportación, se tienen que conocer las particularidades de las secciones y capítulos para que de acuerdo con la descripción que el cliente proporciona se

pueda clasificar en la tarifa y de ahí comenzar a calcular los impuestos que deberá pagar para realizar su operación aduanal.

Un ejecutivo de Cuenta es la persona encargada de coordinar la operación así como realizar los trámites necesarios para la importación o exportación de la mercancía, perteneciente a los clientes asignados.

El proceso comienza cuando el cliente tiene una operación de algún embarque que esta por arribar al puerto de Veracruz, envía una serie de documentos mediante correo electrónico, como son:

- Notificación de arribo
- Factura comercial
- Lista de empaque
- Ficha técnica de la mercancía
- Carta Aclaratoria³²

Con los documentos anteriores se puede rastrear el Buque para ver su fecha probable de atraco, así como verificar la mercancía que viene mencionada en las facturas en base a su ficha técnica y a la carta Aclaratoria, ya que en esta última viene contenida toda la descripción de la mercancía y especificaciones en español.

Una vez teniendo esta información, se revisa conforme a los requisitos legales y si los documentos no están completos o correctos se pide al cliente que los modifique y envíe los correctos, posteriormente se procede a clasificar la mercancía de acuerdo al Tema 2: Ley de los impuestos Generales de Importación y Exportación, lo correlaciono con este tema ya que es en base a la Ley antes mencionada con la que se toma como base para obtener una clasificación arancelaria preliminar, la cual se tiene que confirmar con el reconocimiento previo.

³² Con base Legal en el Artículo 36, Fracción I, inciso A. de a Ley Aduanera y la Regla General en Materia de Comercio Exterior 3.1.7

La clasificación arancelaria se compone de Capítulo, Partida, Subpartida y Fracción.

Una vez teniendo la clasificación, se verifica en un sistema llamado Sistema Integral RECO; TARIFA. En este programa se digitaliza la fracción arancelaria y se obtiene información respectiva a lo que requiere esa mercancía para poder ingresar al país, como son:

- Regulaciones no arancelarias
- Regulaciones Arancelarias
- Tratados de Libre Comercio o Acuerdos
- Unidad de medida que requiere
- Porcentaje de Impuesto General sobre a Importación o Exportación

Como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 1

TARIFA: Fracción Arancelaria



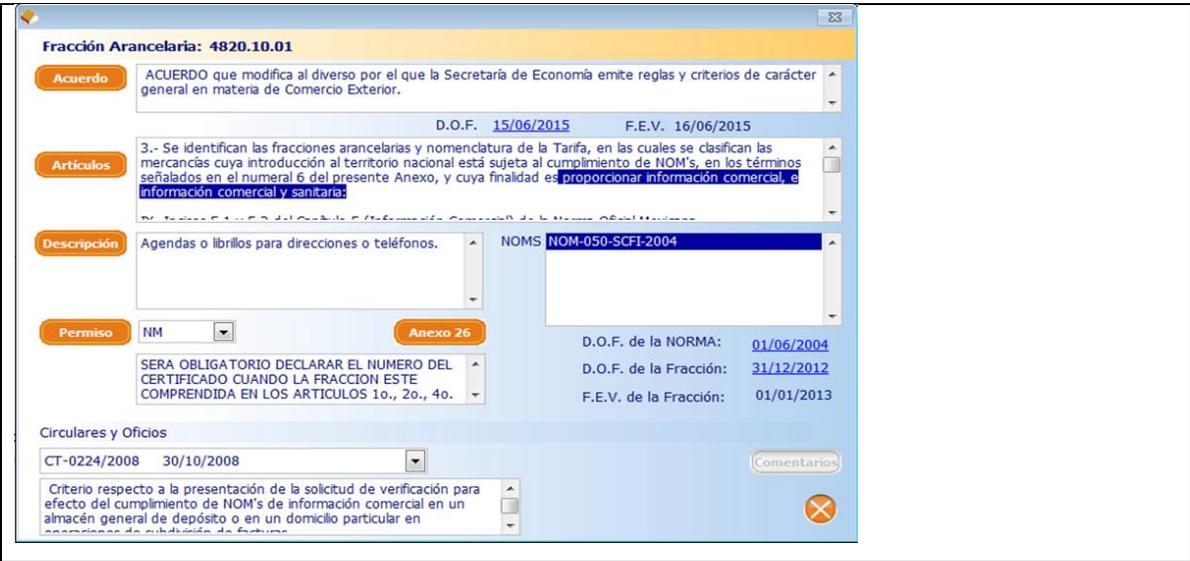
Fuente: Pantalla de captura del Sistema Integral RECO

Del mismo modo, se utiliza como base la página oficial de CAAAREM SIICEX³³ para buscar la mercancía cuando ya viene llamada por su nombre, entonces se busca la palabra y automáticamente te da una fracción arancelaria, la cual también proporciona información respectiva a esa clasificación como son las restricciones y regulaciones no arancelarias, porcentaje de impuesto, etc.

Las clasificaciones arancelarias se confirman con el reconocimiento previo ya que ahí es donde se puede tener la mercancía físicamente y corroborar los materiales con los que están hechos, así como si las mercancías cumplen con las regulaciones y restricciones no arancelarias, principalmente cuando requiere de el cumplimiento de alguna NOM³⁴ de etiquetado, se corrobora físicamente si cumple o no.

En el siguiente ejemplo muestro la Clasificación Arancelaria de Agendas que llegaron por el puerto de Veracruz, las cuales ya venían llamadas como tal en la tarifa y se clasificaron en la fracción: 4820.10.01.

Imagen 2 Regulaciones y restricciones no arancelarias de la fracción arancelaria



³³ Disponible en <http://www.siicex-caaarem.org.mx/>

³⁴ Norma Oficial Mexicana que regula la información, requisitos, especificaciones, procedimientos y metodología que requiere alguna institución gubernamental.

Fuente: Pantalla de captura del Sistema Integral RECO

Posteriormente en la realización del Previo se verificó que la mercancía cumpliera con la NOM-050-SCFI-2004, De etiqueta de información comercial como se muestra en la siguiente foto:

Imagen 3 Etiqueta de información comercial



Fuente: Foto de reconocimiento previo obtenida del Sistema Integral RECO

Las etiquetas deben tener la siguiente información comercial:

- Nombre o denominación genérica del producto, cuando no sea identificable a simple vista por el consumidor.
- Indicación de cantidad en el entendido de que no pueda identificarse a simple vista.
- Nombre, denominación o razón social y domicilio fiscal.
- La leyenda que identifique al país de origen del producto.
- Las advertencias de riesgos por medio de leyendas, gráficas o símbolos precautorios en el caso de productos peligrosos.
- Cuando el uso, manejo o conservación del producto requiera de instrucciones.
- Cuando corresponda, la fecha de caducidad o de consumo preferente.

El ejecutivo de cuenta debe revisar la documentación que envía el cliente, registrarla en un documento interno llamado **hoja viajera** el cual es un formato de seguimiento en el cual se deben registrar los procesos relacionados a la operación conforme queden terminados, al mismo tiempo se tiene que abrir un libro de referencias virtual, para asignar un número de Referencia (número de control interno) y un número de pedimento interno el cual está conformado por 7 dígitos, ejemplo: 5001542.

Si toda la información esta correcta, se le pasa el BL³⁵ al tramitador para que el proceda a la revalidación del Conocimiento de embarque con las navieras. Una vez que ya es notificado de que la mercancía ha sido descargada del Buque y ya tiene su BL Master (emitido por la naviera) revalidado, inicia con la captura de la PROFORMA DEL PEDIMENTO, el cual se da de alta en el Sistema Integra RECO, se van llenando todos los datos desde el nombre del importador, número de pedimento asignado, nombre del buque, fecha de entrada, número de conocimiento marítimo, número de contenedor o datos de carga suelta, etc, cuando se captura todos los datos de la factura (s) se va llenando la información de los COVES³⁶ (Comprobante de Valor Electrónico).

Posteriormente el Ejecutivo de Cuenta solicita al Coordinador Operativo la programación del reconocimiento, previo coordinando los pagos con las diferentes dependencias para revisión de las mismas, y registra avance en hoja viajera. El Coordinador de operación confirma con el tramitador, clasificador y Ejecutivo de Cuenta, la fecha de realización de previo de acuerdo al estado de avance en hoja viajera.

El Ejecutivo de Cuenta recibe la notificación de la conclusión del previo mediante el reporte del previo, así como las fotografías para enviar al cliente en donde hace

³⁵ Conocimiento Marítimo o de embarque: Documento que ampara la mercancía a bordo del buque de los consignatarios.

³⁶ COPIA FIEL DE LA FACTURA, este sustituye a cualquier documento que ampare el precio real de las mercancías para poder llevar acabo el despacho.

referencia del estado físico de la mercancía y posteriormente confirma que en hoja viajera se registre el estado de avance.

Una vez llenado toda la proforma del pedimento se digitalizan los documentos que se ocuparan para el despacho aduanero de las mercancías, mejor conocidos como E-DOCUMENTS, los cuales se subirán a través de la Pág. de Ventanilla Única, el cual se comunicará con el Sistema Automatizado Aduanero Integral y con los sistemas del Despacho Aduanero.

Después se envía al departamento de glosa para que la operación sea revisada y verificada para no cometer errores en el despacho.. Una vez glosado el pedimento, se realiza la validación y pago del mismo y se procede hacer despachado.

El Ejecutivo de Cuenta es responsable de dar seguimiento a los trámites para el desaduanamiento del pedimento e informar al cliente, finalmente entrega el expediente al área de facturación para que se proceda con la elaboración de una Cuenta de Gastos. La mayoría de las operaciones que se realizan en la A.A. Pasquel Hermanos Centro S.C., son Importaciones.

Tiene la responsabilidad de recibir la documentación que envía el cliente con respecto a la mercancía que este destinada a importación o exportación, esto debe ser la carta de aviso o Instrucciones, que es un documento emitido por el cliente para la Agencia Aduanal en donde notificaran la llegada de mercancía, se puede hacer llegar vía correo electrónico o por paquetería. Así mismo se envía otra documentación como el BL (Bill of Landing) que es el conocimiento marítimo, también se envían las facturas comerciales, listas de empaque y certificados de origen o de algún tratamiento de origen como por ejemplo algún certificado de fumigación, si es que lo requiere o cualquier otro documento que fuera utilizado en la operación.

Posteriormente de que le llega la documentación pertinente de su embarque, tiene que asignarle un número de pedimento consecutivo y un número de referencia

interno con el cual a partir de ese momento se identificara y se llevara la trazabilidad de la operación.

Revisa la documentación y en la factura se identifica el tipo de INCOTERMS ® 2010, los cuales son términos o acuerdos en las negociaciones del comercio internacional, con estos términos se establecen las responsabilidades y las obligaciones del comprador y del vendedor. Estos términos son importantes, porque deberán ir estipulados en la factura comercial y de ahí se derivan algunos incrementables a nivel pedimento.

En algunos casos las facturas tienen el INCOTERM CFR el cual significa que en el precio pagado de la factura comercial ya está incluido el costo del flete marítimo, si la factura dice EXW o FOB, se deberá solicitar al cliente que declare el costo del flete internacional, pues se tiene entendido que no se cobró en la factura, sin embargo se deben pagar impuestos aduanales por ese concepto que entra como incrementables.

6.4 Logística.

Esta área se dedica a atender a los clientes que solicitan los servicios de la agencia aduanal a través de su página oficial de internet³⁷.

El procedimiento en esta área inicia cuando nos llega un correo con la solicitud del cliente y sus datos, entre ellos nombre completo, a que empresa pertenecen, su correo electrónico, su número telefónico y el horario en que se encuentra disponible. Posteriormente se entra en contacto con el cliente en respuesta lo que este solicitará. Se resuelven dudas y se realiza una cotización para que el cliente pueda ver cuáles son los gastos que deberá cubrir al realizar su operación aduanal.

Para realizar la cotización se necesitan los siguientes datos:

³⁷ Por logística, en el ámbito del comercio internacional, entendemos que se trata de “Es el sistema que integra las funciones de producción, comercialización y distribución física para la gestión estratégica del abastecimiento, movimiento y almacenamiento del inventario de insumos y productos terminados con el flujo de información requerida en una operación de comercio internacional”
<http://logisticaunmsm.blogspot.mx/2010/11/que-es-logistica-de-comercio.html>

- Descripción de la mercancía:
 - Peso bruto
 - Dimensiones con embalaje
 - Precio
 - Funcionamiento
- Origen, Salida y Destino de la mercancía:
 - Origen de la mercancía
 - Puerto de salida
 - Puerto-Aduana de llegada.

En la Agencia se ofrece el servicio Puerta-Puerta³⁸, eso quiere decir que se le ofrece al cliente el servicio desde la recolección de la mercancía en el país de origen, hasta la entrega en los almacenes del importador.

Es por ello que se encuentra asociado con diferentes empresas especializadas en el Logística, estas empresas fungen como intermediarios y se encargan de la transportación a nivel internacional ya sea en otros países así como el flete internacional, en este caso marítimo.

Cuando la mercancía ya se encuentra en el puerto, termina la responsabilidad del intermediario y entonces comienza la de la Agencia Aduanal, pues ya es ahí en donde inicia sus procesos.

A pesar de su aparente complejidad, el tema del transporte no siempre es un obstáculo si se tiene la oportunidad de estudiar las diferentes opciones de transporte previos a la operación, ya que gracias a este análisis de logística, se puede definir la opción más competitiva en cuanto a precio y tiempo de tránsito. En la actualidad las empresas transportistas ofrecen más que solo la transportación del producto, también ofrecen a sus clientes rastreo satelital de la unidad, custodia durante todo el traslado de la mercancía, seguros para la mercancía ya sea por accidente, robo, etc.

³⁸ "El *transportista* tiene la obligación de entregar la *mercancía* de un punto de origen a destino en las idénticas condiciones que lo ha recogido". <http://blogistica.es/glosario/d/door-to-door/>

7. Solución Desarrollada y sus alcances

Se empezó a generar y reconstruir el proceso de importación principalmente, actualizando todos los procedimientos involucrados como son Revalidación, Reconocimiento previo, Clasificación Arancelaria, Glosa, generación de COVES y digitalización de documentos, Captura y Validación de pedimento, Desaduanamiento del pedimento y Facturación, en estos procedimientos se establecieron nuevas responsabilidades y limitaciones.

Por todo esto, el mapa de procesos quedó organizado de manera que al momento que recibir la documentación fuera revisada primero por el departamento de glosa en el procedimiento llamado *Revisión y Solicitud del Servicio*, para que este pudiera ubicar las fracciones arancelarias y ahí determinar con que regulaciones y restricciones no arancelarias debía cumplir, también debía revisar si los documentos estaban bien, y si necesitaba algún otro se le indicaba al clientes de inmediato, para que el cliente tuviera tiempo de modificar o conseguir esta información lo más rápido posible, para que cuando la mercancía llegara al puerto, toda la documentación estuviera en orden y no tuviera retrasos el despacho y así poder liberar la mercancía antes de que concluyan los días libres que tienen los recintos fiscalizados de almacenajes así como los días libres de demoras que tienen los contenedores con la entrega las navieras.

Del mismo modo se puso especial atención en el procedimiento de Captura y Validación de pedimento, debido a que el glosador debe revisar toda la documentación pertinente a la importación antes de validar y pagar el pedimento, para poder ubicar errores que afecten el desaduanamiento libre.

Se le dio la responsabilidad al glosador de revisar dos veces el expediente de la operación, la primer fase de glosa se encuentran errores y se solicita al ejecutivo de cuenta para que haga las modificaciones pertinentes, posteriormente se vuelve a pasar a la segunda fase de glosa en el que se revisa que los errores encontrados previamente ya se encuentren modificados y no tenga algún otro

error el pedimento, una vez firmado el pedimento con el visto bueno del Glosador el ejecutivo de cuenta, podrá validar y pagar el pedimento.

De ese modo se reduce al 99% la probabilidad de obtener un servicio o pedimento no conforme a los requerimientos y expectativa del cliente.

Con todo esto logre contribuir satisfactoriamente a la mejora de la empresa, de acuerdo con las competencias que adquirí dentro de la universidad.

8. Competencias aplicadas en el trabajo.

Las principales competencias generales adquiridas a lo largo de mi desempeño profesional, y que en la actualidad aplico en mi trabajo, son resumidas en las siguientes:

- a) Memorización.
- b) Capacidad de análisis.
- c) Razonamiento matemático.
- d) Trabajo en equipo.
- e) Investigación.
- f) Redacción de Reportes
- g) Evaluación de desempeño propio.
- h) Orientación a resultados.
- i) Redacción comunicación y
- j) Relaciones públicas.

A continuación explico con detalle en qué consiste cada una de estas competencias y cómo son aplicadas en el trabajo diario.

8.1 Memorización.

Como concepto general puede ser entendida como la capacidad o facultad de retener y recordar cuestiones anteriormente sucedidas³⁹. Es el sistema de recordar lo que hemos aprendido, es el conjunto de funciones que contribuyen a la realización de ciertas tareas como: a) percibir, b) contrastar o experimentar, c) reconocer, repasar y d) comprender⁴⁰. A partir de estas dos definiciones podemos

³⁹ Concepto.de (2014) "Concepto de memoria" en *Concepto.de portal educativo* [En línea] Disponible en: <http://concepto.de/memoria/> [Accesado el día 19 de junio de 2014].

⁴⁰ Cbrenan (2014) "Memorización" [En línea] disponible en: <http://www.cbrenan.com/T%C3%A9cnicas%20de%20Est/Memorizaci%C3%B3n.htm> [Accesado el día 19 de junio de 2014].

decir que la memorización es la capacidad o facultad para poder retener y recordar hechos o acontecimientos pretéritos a través de la experiencia, los cuales son percibidos y comprendidos para llevar a cabo la solución de problemas.

En mi trabajo, es necesario memorizar los procedimientos que se incluyen en el proceso de importación, memorizar las instrucciones de los clientes así como recordar las especificaciones que se requieren para las operaciones que son repetitivas, para no tener que incomodar al cliente preguntando cosas que ya se han visto antes. Sin embargo, para no depender tanto de la memoria fue que se creó la hoja viajera antes descrita.

8.2 Capacidad de análisis.

El análisis consiste en la separación de las partes de una realidad compleja para llegar a conocer sus elementos individuales y descubrir las relaciones que existen entre ellos. Permite conocer más profundamente las realidades complejas con las que lidiamos, nos ayuda a simplificar su descripción, construir nuevos conocimientos a partir de otros que ya poseemos. La capacidad de análisis depende en gran medida de varios elementos entre ellos está la información y los conocimientos previos que posee el individuo o grupo que llevará a cabo la tarea y que requiere de un análisis previo. La justa percepción de los detalles y de las relaciones entre aquellos elementos que son propios de la realidad (nuestro objeto de estudio) y de otros elementos ajenos a ella: y por último los objetivos de estudio que permiten establecer criterios para seleccionar la información relevante y organizarla para construir una síntesis⁴¹. Por lo tanto podemos definir la capacidad de análisis como la manera en que el individuo es capaz de detectar problemas o situaciones que ponen en riesgo el cumplimiento de ciertos objetivos trazados previamente, los cuales deben de ser descifrados para un mayor entendimiento, y al mismo tiempo, tener las herramientas para poder restablecer nuevas medidas

⁴¹ Universidad Politécnica de Madrid (2014) "Análisis y síntesis" en *Competencias Genéricas Recursos de apoyo al profesorado* [En línea] Disponible en: <http://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacionyevaluacion/analisis Sintesis> [Accesado el día 19 de junio de 2014].

que permitan el cumplimiento de los objetivos como son la información y los conocimientos de dichas tareas.

En la agencia aduanal se solicita siempre realizar un análisis de riesgo, para poder evitar problemas posteriores a las operaciones. Se analizan las situaciones y se califica el nivel de impacto en los procesos. Este procedimiento se realiza especialmente a los clientes nuevos, a las nuevas operaciones y a los nuevos procedimientos.

8.3 Razonamiento matemático.

Este tipo de competencia sirve para resolver problemas cuantitativos en situaciones que requieren de un proceso lógico y exacto. Las preguntas que se buscan responder a través del razonamiento matemático pretenden medir la capacidad de procesar, analizar y utilizar información basada en números⁴². También se dice que consiste en el conjunto de modelos que permiten organizar y simplificar el proceso de la teorización⁴³. Por lo tanto definimos la habilidad matemática como aquella capacidad de analizar modelos en el proceso de ofrecer soluciones aplicadas a las áreas de las matemáticas. A partir de este análisis y procesamiento de datos nos permitimos ordenar información y aplicar la cuantificación lo cual es una herramienta crucial en las actividades administrativas en general, y del comercio exterior en particular.

El ejecutivo de cuenta debe aplicar su razonamiento matemático todos los días, ya que cuando realizamos los pedimentos debemos realizar el cálculo de los incrementables (dependiendo del incoterms a aplicar) así como de los impuestos en el cuadro de liquidación, principalmente del IGI ya que el porcentaje cambia dependiendo de la fracción arancelaria que le corresponda a la mercancía, y también dependiente de si aplica algún trato preferencial de origen. Se debe de

⁴² Gladys Gahona (2014) "¿Qué es el razonamiento matemático?" en *CENEVAL en línea y a tu ritmo* [En línea] disponible en: <http://cenevalenlinea.com/estrategias/item/57-%C2%BFqu%C3%A9-es-el-razonamiento-matem%C3%A1tico?.html> [Accesado el día 19 junio de 2014].

⁴³ Ehow (2014) "Definición de razonamiento matemático cuantitativo" en *ehow en español* [En línea] Disponible en: http://www.ehowenespanol.com/definicion-razonamiento-matematico-cuantitativo-info_287305/ [Accesado el día 20 junio de 2014].

aplicar la cuantificación a la mercancía, separar el peso o convertir las unidades de medida.

8.4 Trabajo en equipo.

Se define como un conjunto de personas que trabajan para alcanzar un objetivo común. En el trabajo en equipo se ven implícitos tres elementos claves como: conjunto de personas, el cual consiste en equipos que están formados por una serie de personas donde cada una aporta una característica diferencial de los demás (experiencia, personalidad, aptitudes, etc.); el segundo elemento es la organización en la cual el equipo asigna las funciones para el logro de un objetivo pero que normalmente cada integrante del equipo realiza tareas de forma independiente que sin embargo también será el responsable total de los resultados que se den dentro del equipo, y el último elemento es el objetivo común en el cual todos los integrantes deben de tener compatibles las metas y objetivos, todo esto para que exista un buen funcionamiento y se pueda satisfacer las necesidades del equipo. En resumen definimos el trabajo en equipo como la acción individual dirigida, que al momento de conseguir objetivos compartidos, no pone en peligro la cooperación y con ello fortalece la integración del equipo de trabajo. La cooperación se refiere a que cada integrante del equipo aporte todos sus recursos para el logro de los objetivos⁴⁴.

El trabajo en equipo es crucial para cumplir con los procesos de importación, ya que se da una interacción con el área de previos, pues se debe dar una coordinación en conjunto con mis compañeros en la realización de los reconocimientos previos, se realiza trabajo vinculado con el área de clasificación y glosa para poder dar por terminado el llenado correcto del pedimento, del mismo modo tengo que organizar los despachos de la mercancía con el área de tramitación, pues es mi responsabilidad otorgarles a mis compañeros pedimentos pagados, tener comunicación con ellos y estar al pendiente de la carga hasta el momento de que se da el desaduanamiento de la mercancía, también es mi

⁴⁴ Teamwork (2014) "Definición de trabajo en equipo" [En línea] Disponible en: <http://www.eltrabajoenequipo.com/Definicion.htm> [Accesado el día 20 de junio de 2014].

trabajo estar en constante comunicación con el área de demoras para determinar qué contenedores ya regresaron vacíos y realizar corte de demoras. Finalmente coordino con facturación la entrega de la cuenta de gastos, les entrego el expediente completo e informo que pagos se realizaron para esa operación.

8.5 Investigación.

Se entiende como una averiguación de datos o búsqueda de soluciones para ciertos problemas. Se dice que es un proceso sistemático por que la información es obtenida a partir de un plan preestablecido, y que una vez analizada se agregarán conocimientos ya existentes, se trata de una tarea organizada por que es importante especificar las tareas de estudio y su objetivo ya que los resultados son observados y evaluados. En la investigación intervienen aspectos como la naturaleza del fenómeno de estudio, las preguntas que se formulen los investigadores, la hipótesis que se haya establecido así como la metodología utilizada para obtener cierto análisis. En el planteamiento de un problema de investigación, es necesario tener argumentos que sea de interés para la empresa. El argumento debe de tener los siguientes elementos: Pregunta exacta, tipo de análisis que se necesitará, tendencias científicas, prevenir dificultades, crear el documento el cual funge como protocolo de la investigación y por último realizar la investigación con el resultado escrito⁴⁵. La investigación la podemos definir como la manera de indagar respecto a un tema de interés y que este debe de estar sustentado en cierta información que permita su análisis y que la información pueda ser comprobada a partir de una información existente, además de que la información debe de estar sustentada.

Los clientes envían información de su mercancía pero no siempre está completa y el área de clasificación SIMEPRE solicita datos específicos, por lo cual debo investigar en otras medios la información. Del mismo modo utilizo esta competencia para poder buscar datos de los proveedores extranjeros. Es

⁴⁵ Definición. De (2014) "Definición de investigación" [En línea] Disponible en: <http://definicion.de/investigacion/> [Accesado el día 20 de junio de 2014].

importante saber en dónde buscar cuando se trata de alguna regulación o restricción no arancelaria para poder cumplir con todo lo requerido.

8.6 Redacción de reportes.

Un reporte es definido como un informe o noticia. Es un documento cuya función principal es transmitir información, aunque su contenido puede ser diverso. Por ejemplo existen diferentes tipos de reportes como son: divulgativo, persuasivo, etc., además el reporte en muchas ocasiones es la conclusión de una investigación. Una de las características de los reportes es que normalmente van acompañados de gráficas, diagramas, tablas, etc., las cuales permiten darle un peso más específico a los reportes⁴⁶.

Personalmente realizo un reporte al final de la semana con los despachos que realice de todos los clientes, incluyo las cronologías de las operaciones para saber la fecha en que arribo de la mercancía, cuando se realizó el reconocimiento previo, el pago de el pedimento y la fecha en que se modulo la carga, en el reporte también se incluye la fecha en la que regreso el contenedor vacío y si causo demoras. de este modo reviso mis tiempos y verifico si hubo algún inconveniente externo para determinar la causa del retraso, esto también me ayuda a una posible solicitud de información por parte del cliente.

8.7 Evaluación del desempeño propio.

Se entiende como un proceso sistemático a través del cual se obtiene una estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el cual las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de cada una de las actividades que tienen encomendadas, y que fueron realizadas mediante una serie de pasos que contempla los siguientes: descripción, mediación y el desarrollo. La descripción consiste en identificar qué áreas de trabajo quiere analizar el jefe inmediato para verificar el rendimiento, basándose principalmente en las actividades que llevan a la empresa a tener éxito. La medición consiste en la

⁴⁶ Definicion.de (2014) "Definición de reporte" [En línea] Disponible en: <http://definicion.de/reporte/> [Accesado el día 20 de junio de 2014].

evaluación que agrupa a las valoraciones realizadas por el evaluador sobre el rendimiento para fortalecer los puntos fuertes. Y por último el desarrollo consiste netamente en una evaluación del desempeño. El desarrollo no se limita a analizar las actuaciones de los colaboradores ⁴⁷. Por lo tanto podemos definir la evaluación del desempeño propio como una autoevaluación que bien puede ser concebida para medir la capacidad propia de cada una de las actividades realizadas dentro de un campo laboral, académico, etc. Y que además ésta ayudará a fortalecer aquellas actividades donde uno está fallando.

De acuerdo al reporte mencionado con anterioridad, puedo revisar el número de operaciones que realizo a la semana, me doy cuenta si cumplí con mis objetivos y con los del cliente. Si en ese reporte observo que el retraso de la operación no se derivó de ningún autor externo, reviso el motivo personal por el cual me retrasé para poder modificar y que no vuelva a ocurrir.

8.8 Actitud orientada a resultados.

Al referirnos a la orientación hacia los resultados es común confundirse con la siguiente afirmación: “todo vale para conseguir el resultado, o que da igual lo que pase si al final se obtiene el resultado”. Si consideramos que el resultado es algo positivo para alcanzar, todas las personas estarían orientadas a resultados, sin embargo no es de esta manera, pues la orientación a resultados nada tiene que ver con la obtención de los mismos sino más bien con una actitud en la ejecución de los procesos. Es decir, la orientación a resultados tiene que ver con la forma de conseguir los resultados, que propiamente con el hecho de obtenerlos. Cuando nos referimos a una actitud orientada a resultados nos referimos principalmente a la gestión del tiempo futuro, otorgar la prioridad al cliente entre muchos otros aspectos ⁴⁸. La actitud orientada a resultados podemos definirla como la forma o el proceso que llevamos a cabo para tratar de cumplir con ciertas metas u objetivos

⁴⁷ Acridb (2014) “Evaluación de desempeño” [En línea] disponible en: <http://es.scribd.com/doc/29939697/EVALUACION-DE-DESEMPEÑO> [Accesado el día 20 de junio de 2014].

⁴⁸ Linares, Javier (2007) “Orientación a resultados” en *Open governance, administración pública y otros temas* [En línea] Disponible en: <http://www.javierllinares.es/?p=112> [Accesado el día 20 de junio de 2014].

que tenemos trazados, esto sin la necesidad de llegar a los objetivos propiamente, pues básicamente la conceptualización es en la actitud que se adopta para hacer las cosas de la mejor manera aunque no se llegue al objetivo ya establecido.

En la agencia aduanal Pasquel Hermanos Centro S.C., los resultados se miden todos los días, ya que un ejecutivo de cuenta debe de organizarse y determinar de acuerdo con sus capacidades cuantos pedimentos puede modular al día. De ese modo se le envía la programación al cliente un día antes de las operaciones que saldrán al siguiente día. Lo anterior depende de los requerimientos del cliente y de la carga de trabajo con la que cuentan.

8.9 Consulta a fuentes de información especializadas.

Las fuentes pueden estar sistemáticamente organizadas o no. En caso afirmativo existen estructuras que se ocupan en la organización de los diferentes tipos de fuentes. El término información hace referencia a la bibliotecología y además tiene muchos significados. Se considera también el conjunto de símbolos con la capacidad de significar, la cual debe de estar en varios soportes registrada y que además es recuperable ⁴⁹. De esta forma podemos decir que la consulta de fuentes de información especializada es sin duda aquellas técnicas utilizadas para investigar, indagar información que se encuentre en contenidos que permiten su comprobación.

En mi trabajo, las fuentes de información especializadas son los diferentes tipos de leyes y paginas oficiales como API, para poder revisar el atraque de los Buques, la página de la Asociación de Agentes Aduanales de Veracruz para consultar tipo de cambio, entre otros.

⁴⁹ Tocabc (2009) "Las fuentes de información especializada" [En línea] Disponible en: <http://tocabc.wordpress.com/2009/11/09/las-fuentes-de-informacion-especializadas/> [Accesado el día 20 de junio de 2014].

8.10 Relaciones públicas.

Es el conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinada y sostenida durante un largo tiempo. Su principal objetivo es fortalecer los vínculos con los distintos entes públicos, de una forma que permita escucharlos, informarlos y persuadirlos para lograr fidelidad, y sobre todo apoyo de los mismos en situaciones presentes y futuras. Las relaciones públicas abarcan sobre todo técnicas de negociación, marketing y publicidad para fortalecer desempeños en un marco de entorno social. La declaración de México sobre las relaciones públicas dice que es el arte y la ciencia social de analizar tendencias, asesorar a líderes de organizaciones y poner en práctica programas planificados de acción⁵⁰.

En mi trabajo, debo relacionarme con el personal de las navieras principalmente con MSC y ALTAMARITIMA, con personal de los recintos con ICAVE, GOLMEX, CICE, etc. Es importante tener buena comunicación con los anteriores para que ellos puedan ayudarme a solucionar algunos problemas con los que se encuentren las operaciones de mis clientes.

⁵⁰ RRPPnet (1998) "Definiendo las relaciones públicas" en *RRPPnet portal de relaciones públicas* [En línea] Disponible en: <http://www.rrppnet.com.ar/defrrpp.htm> [Accesado el día 20 de junio de 2014].

9. Unidades de aprendizaje de donde se derivaron las competencias para el empleo

Las actividades que realice dentro de mis prácticas profesionales son muy diversas, ya que en la Agencia Aduanal Pasquel Hermanos Centro, S.C., se me dio la oportunidad de estar en todas sus áreas laborales, desde la Administración hasta la Operación Aduanal.

A continuación, se describirán las Unidades de Aprendizaje del programa oficial de Estudios de la Licenciatura en Comercio Exterior de la entonces llamada UAP Nezahualcóyotl (hoy Centro Universitario), de ellas fue de donde adquirí las principales competencias que aplicó en mis rutinas cotidianas en el empleo.

9.1 Legislación del comercio exterior.

El programa oficial de la unidad de aprendizaje de legislación del comercio exterior sostiene que el objetivo del curso consiste en que: “el alumno interprete el marco legal de las diversas disposiciones, a fin de comercializar adecuadamente los productos y servicios que los demandantes nacionales y extranjeros requieren satisfacer, tanto para la industria de productos considerados como insumos, como de los productos terminados o bienes de capital, en lo que se refiere a la actividad de la importación y exportación de mercancías y servicios, de tal suerte, que dentro de la tramitología que se requiere realizar, se cubran con todos los requisitos que marca la Ley, a fin de no incurrir en la violación a la misma”⁵¹.

El propósito de la unidad de aprendizaje consiste en “introducir al alumno en el conocimiento y comprensión de las diversas leyes que rigen el comercio exterior, no pasando por alto las medidas de regulación y restricciones no arancelarias, que

⁵¹UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Legislación del comercio exterior” Programa de estudios por competencias [En línea] Disponible en: <https://onedrive.live.com/?cid=ad3c32daf05ec045&id=AD3C32DAF05EC045%21123> [Accesado el día 24 de junio de 2014].

son parte de los controles al Comercio Exterior establecidos por México, para proteger la economía, planta productiva, ecológica, salud animal y vegetal”⁵².

El programa asume que la competencia principal es, que el alumno sea capaz de “comprender los aspectos jurídicos, que incluye la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley de Comercio Exterior, Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente, Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Históricas y Artísticas, Ley Aduanera, Leyes Fiscales, Ley General de Salud, Ley Federal de Sanidad Vegetal, Ley Federal de Sanidad Animal y Ley Federal de Metrología y Normalización, que rigen el comercio de importación y exportación de mercancías y servicios”⁵³.

Los principales conocimientos que se espera que los alumnos adquieran tienen que ver con la manera de “asimilar los artículos que rigen el comercio tanto nacional como el internacional, conocer sobre las medidas de regulación y restricción no arancelarias a las importación, exportaciones, circulación y tránsito de mercancías. También conocer de manera general, sobre las disposiciones que regulan la entrada y salida de mercancías que se importan y exportan, así como saber sobre el cumplimiento del pago de los impuestos y derechos respectivos”⁵⁴.

La principal habilidad adquirida por el alumno consiste en ser capaz de “aplicar los artículos en casos prácticos para la importación y exportación de mercancías, reconocer el tipo de acto de comercio, que involucre una importación o exportación, a fin de cubrir con los requisitos que marca la Ley. Distinguir los artículos que aplican en una importación y exportación y los impuestos y derechos que le son aplicables”⁵⁵.

⁵² *Ibídem.*

⁵³ UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Legislación del comercio exterior” Programa de estudios por competencias [En línea] Disponible en: <https://onedrive.live.com/?cid=ad3c32daf05ec045&id=AD3C32DAF05EC045%21123> [Accesado el día 24 de Junio de 2014].

⁵⁴ *Ibídem.*

⁵⁵ *Ibídem.*

En la Agencia Aduanal Pasquel Hermanos Centro, S.C. aplico las competencias adquiridas en esta unidad de aprendizaje ya que me fue asignada la cuenta de un cliente que realiza importaciones de diversos productos alimenticios como Té a granel, fruta en almíbar, aceitunas, pastas alimenticias, salsas envasadas, palitos de madera para paletas y maquinaria. Estos productos específicos deben cumplir con diferentes tipos de Regulaciones y Restricciones no arancelarias, puedo identificar los permisos que requieren y con qué dependencia puedo tramitarlo ya sea con SAGARPA o SEMARNAT, así mismo puedo identificar fácilmente que NOM⁵⁶ deben cumplir y como puedo verificarla o exentarla.

9.2 Sistema de administración aduanera.

El programa oficial de la unidad de aprendizaje de Sistema de administración aduanera sostiene que tiene por objeto “conocer acerca de la organización y funciones de la Administración General de Aduanas y sus Aduanas, no pasando por alto las atribuciones y facultades, plasmadas en los ordenamientos jurídicos que le dieron origen, así como los antecedentes del servicio aduanero y su definición, mismos que permitirán al alumno vislumbrar alguna expectativa de la actividades que se desarrollan en el ámbito del comercio internacional, como sería la optimización de los recursos y sistematización de las operaciones de importación y exportación, a través del manejo y administración de programas automatizados para el Control de Inventarios de Mercancías de comercio exterior, de sistemas de supervisión del despacho aduanero, entre otros. Y deberá entender y será consciente de la importancia de la relación que existe entre el aspecto fiscal y de comercio exterior, para una mejor toma de decisiones, dentro de los procesos administrativos de la importación y exportación”⁵⁷.

El objetivo de la unidad de aprendizaje es “introducir al alumno en el conocimiento y comprensión de la estructura y organización funcional de las Aduanas, desde el

⁵⁶ Norma Oficial Mexicana

⁵⁷ UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Sistema de administración aduanera” en Programa de estudios por competencias. [En línea] Disponible en: [https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21137&app=W](https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21137&app=Word)ord [Accesado el día 26 de junio de 2014].

punto de vista de las funciones genéricas y específicas, tales como la función del despacho aduanero, de vigilancia y prevención de ilícitos y los procedimientos administrativos en materia Aduanera, con el objeto de que este comprenda cuál es el papel que juegan éstas en el tráfico del Comercio Internacional”⁵⁸.

El programa asume que la competencia principal es “comprender los aspectos jurídicos, que incluye la Ley de la Administración Pública Federal, Ley del Servicio de Administración Tributaria, Reglamento Interno de la Ley del SAT. Ley Aduanera, su Reglamento y de la Ley Comercio exterior” ⁵⁹.

Los principales conocimientos que se espera que los alumnos adquieran tienen que ver con, “conocer sobre la estructura y funciones de la Junta de Gobierno del SAT, como parte fundamental para la consecución de los objetos y atribuciones que tendrá como órgano supremo. Analizar la aplicación de los principios conceptuales en la práctica aduanera del sistema jurídico del comercio exterior, los sujetos que participan en los procesos aduaneros, sus funciones, obligaciones y ventajas de acuerdo al régimen aduanero que corresponda. Conocer e implementar como parte del control interno, la automatización y sistematización de los procedimientos aduaneros, que permitan evaluar el desempeño en la toma de decisiones de las operaciones de comercio exterior” ⁶⁰.

La principal habilidad adquirida por el alumno consiste en “comprender y asimilar la normatividad aplicable a la regulación de la entrada al territorio nacional y la salida del mismo de mercancías y de los medios en que se transportan o conducen, el despacho aduanero y los hechos y actos que deriven de éste o de dicha entrada o salida de mercancías. Identificar la relación del pedimento aduanal

⁵⁸ *Ibidem.*

⁵⁹ *Ibidem.*

⁶⁰ UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Sistema de administración aduanera” en Programa de estudios por competencias. [En línea] Disponible en: [https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21137&app=W](https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21137&app=Word)ord [Accesado el día 26 de junio de 2014].

como un documento fiscal, en la administración del pago y determinación de contribuciones de las operaciones de comercio exterior”⁶¹.

Dentro de mi área laboral tengo que saber identificar los aspectos jurídicos con los que deben cumplir las importaciones que estoy realizando y las consecuencias de no cumplir con ello, como puede ser sancionado el cliente o el Agente Aduanal, el importe de la multa que deberá pagar, si es una multa simple, si es necesario que la aduana retenga la mercancía, si es solo una incidencia.

Gracias a esta Unidad de Aprendizaje logre entender la diferencia entre lo que es un PAMA (Procedimiento Administrativo en Materia Aduanal) y un PACO (procedimiento administrativo derivado de actas sobre hechos u omisiones), así como saber evitarlo por medio de mi capacidad de análisis.

Es importante esta Unidad de Aprendizaje ya que se analiza el anexo 22 de las Reglas Generales de Comercio Exterior en el cual se explica el llenado de los pedimentos, los datos que debe contener y las claves específicas, que es básicamente la función de una Agencia Aduanal, el desaduanamiento libre y sin incidencia de los pedimentos.

9.3 Taller de incoterms.

La finalidad de la unidad de aprendizaje de taller de incoterms es que, “los alumnos conozcan los aspectos operativos, administrativos y financieros para realizar operaciones de comercio internacional. Introducir al alumno en la interpretación y aplicación en el manejo del tránsito de mercancías en los Términos Comerciales de Facturación, así como analizar las ventajas y desventajas que se pueden obtener en esta clase de contratos”⁶².

El programa asume que la competencia principal es, adquirir la “capacidad de abstracción, de análisis, crítica, autocrítica, argumentar y justificar. También

⁶¹ *Ibidem.*

⁶² UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “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=W](https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21138&app=Word)ord [Accesado el día 26 de junio de 2014].

capacidad para generar nuevas ideas (creatividad). Toma de decisiones. Iniciativa y espíritu emprendedor. Capacidad para detectar inconsistencias”⁶³.

Los principales conocimientos que se espera que los alumnos adquieran tienen que ver con, “identificar términos de venta internacional o INCOTERMS. INCOTERMS Reglas internacionales. Conocer los medios de transporte aéreo, terrestre, considerando el costo del servicio y el tipo de producto que se va a transportar. Contactar empresas transportistas, sus itinerarios, rutas, tiempos de entrega, etc. Conocer los documentos de embarque: guía aérea, carta de porte, conocimiento de embarque, la factura comercial (Commercial Invoice), Lista de empaque (Parking List), Certificado de Origen (Origin Certificate) y otros certificados, póliza de seguro (Insurance Policy), así como otros trámites que soliciten las autoridades de otros países”⁶⁴.

La principal habilidad adquirida por el alumno consiste en “conocer sobre la estructura de los diversos contratos de compraventa, así como la aplicación de las reglas de interpretación. Determina qué tipo de transporte internacional, es el más conveniente para hacer llegar el producto de manera oportuna, económica y eficiente. Explica la estructura de una factura comercial, lista de empaque, certificado de origen, pólizas de seguro, otros certificados (peso, sanidad, etc.)”⁶⁵.

La unidad de Aprendizaje de Taller de Incoterms se relaciona con las actividades que realiza un Ejecutivo de cuenta por el tema VI: Otros documentos de embarque. 6.1 Los documentos de embarque (conocimiento de embarque), 6.2 Las facturas comerciales., 6.3 Lista de empaque, 6.4 Certificado de origen, 6.5. Póliza de seguro.

Los documentos antes mencionados debo revisarlos con anterioridad para poder identificar inconsistencias oportunamente, también debe analizar si esos errores

⁶³ *Ibidem.*

⁶⁴ *Ibidem.*

⁶⁵ UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “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=W](https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21138&app=Word)
[ord](https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21138&app=Word) [Accesado el día 26 de junio de 2014].

afectan realmente a la importación, si es información que se puede aclarar en una carta aclaratoria a la factura en base a la Regla General de Comercio Exterior 3.1.7, o si es necesaria que la información se modifique desde origen.

Esta revisión de la documentación previa a la llegada de la mercancía a territorio nacional es de suma importancia sobre todo para los Certificados de Origen, ya que se debe contar con documento original al momento de la importación.

Los incoterms de igual modo se aplican para saber si se declarara algún flete. Gasto de carga descarga, algún seguro en la parte de declaración de incrementables en el pedimento

9.4 Taller de clasificación arancelaria.

El objetivo de la unidad de aprendizaje de Clasificación Arancelaria es “conocer, comprender, analizar y aplicar la Tarifa de la Ley del Impuesto General de Importación y Exportación y conocer la importancia del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías en el intercambio comercial entre los países”⁶⁶.

El programa asume que la competencia principal es “comprender y aplicar la Tarifa del Impuesto General de Importación y Exportación”⁶⁷.

Los principales conocimientos que se espera que los alumnos adquieran tienen que ver con, “conocer los distintos esfuerzos de organismos internacionales para unificar los criterios de clasificación arancelaria y conocer las particularidades de las Secciones y Capítulos de la Tarifa”⁶⁸.

⁶⁶ UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Taller de clasificación arancelaria” en *Programa de estudios por competencias* [En Línea] Disponible en: [https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21130&app=W](https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21130&app=Word)
[ord](https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21130&app=Word) [Accesado el día 25 de Junio de 2014].

⁶⁷ *Ibídem.*

⁶⁸ *Ibídem.*

La principal habilidad adquirida por el alumno consiste en “comprender la aplicación del Sistema Armonizado en los diferentes bloques económicos. También comprender la utilización de las Reglas Generales y Complementarias”⁶⁹.

Es importante poder comprender y aplicar la Tarifa de Impuesto General de Importación y Exportación, para que cuando un cliente me envía información de un producto nuevo pueda ubicar a que Capítulo y Partida pertenece y en base a eso solicitar ciertas especificaciones del producto para poder identificar la subpartida y la fracción y de ese modo dar una fracción arancelaria tentativa, ya que esta debe ser revisada en previo y por el Área de Clasificación Arancelaria y Glosa de la Agencia Aduanal.

La fracción arancelaria es importante para poder decirle al cliente que porcentaje de IGI va a pagar y que Regulaciones y Restricciones no Arancelarias debe cumplir.

Por ejemplo: el cliente importa de Italia pastas alimenticias y Salsas, las cuales de acuerdo a su clasificación arancelaria deben cumplir con la NOM-051-SCFI/SSA1-2010 “Especificaciones generales de etiquetado para alimentos...”, por lo cual debo revisar la mercancía físicamente para poder verificar que cumpla con el etiquetado solicitado, como no cumple, debe mandarse a una Unidad Verificadora para que ahí la puedan etiquetar antes de ser ofrecida al público en general.

Si por error esta mercancía se clasificara en otra fracción arancelaria, y tal fracción no requiere el cumplimiento de la NOM anterior, no verificaríamos su cumplimiento y esto traería grandes consecuencias, como la detención de la mercancía, el pago de una multa, etc. Dependiendo de la gravedad del incumplimiento.

⁶⁹ UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Taller de clasificación arancelaria” en Programa de estudios por competencias [En Línea] Disponible en: [https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21130&app=W](https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21130&app=Word)ord [Accesado el día 25 de junio de 2014.]

9.5 Modos de transporte internacional.

El objetivo de la unidad de aprendizaje de Modos de transporte internacional es que el alumno “contextualice la importancia del transporte de mercancías en el ámbito del comercio internacional, así mismo, conozca la operatividad y cotización de los diversos modos de transporte que dinamizan estratégicamente el comercio exterior de México a través de los canales de distribución de mercancías por concepto de transportación, arrastre y de fletamento. Identificar y comprender las modalidades de la logística del transporte en el ámbito del comercio internacional”⁷⁰.

Los principales conocimientos que se espera que los alumnos adquieran tienen que ver con, identificar la “importancia del transporte de mercancías en el comercio internacional. Conocer el tráfico y transportación en materia de logística del comercio internacional. Funcionalidad de la logística portuaria y marítima de mercancías. Legislación nacional e internacional (estudio sucinto) reconocimiento de embarque (Bill of lading)”⁷¹.

La principal habilidad adquirida por el alumno consiste en “comprender los factores que intervienen en las operaciones de transportación de mercancías en el comercio internacional. Comprender el cálculo de cotización de fletes de mercancías en el sistema de transportación”⁷².

Es importante poder orientar a los clientes el tipo de transporte adecuado para sus necesidades, si su mercancía es un paquete pequeño o urgente le sugerimos haga su envío vía aérea, si su envío es grande pero no es urgente, le sugerimos marítimo y cotizamos con las navieras un flete con transbordes, si la mercancía es urgente cotizamos un flete lo más directo que se pueda.

⁷⁰ UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Modos de transporte internacional” en Programa de estudios por competencias. [En línea] Disponible en: [https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21153&app=W](https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21153&app=Word)ord [Accesado el día 28 de junio de 2014].

⁷¹ *Ibídem.*

⁷² *Ibídem.*

Del mismo modo se le sugiere al cliente dependiendo de la procedencia de su mercancía y su dirección de destino final a que puerto le conviene más enviarlo.

9.6 Logística comercial.

El objetivo de la unidad de aprendizaje de Logística comercial es que el alumno “aplique, analice, compruebe y por último que emita su juicio en el comercio nacional e internacional, empleando y combinando la teoría con la práctica por medio de casos reales diagnosticando problemas como almacenes, planta, puntos de venta y transporte. Servicio al cliente, puntos de entrega (distribución), la red de información, proveedores, niveles de inventario, plazos de entrega, costos, contabilización y estadísticas” ⁷³.

Comprender y aplicar los principios de la logística como un proceso esencial para la estrategia competitiva en cualquier organización como: los transportes, mantenimiento de inventarios, procesamiento de pedidos, compras, almacenaje, manejo de materiales, embalaje y estándares de servicio al cliente.

El programa asume que la competencia principal consiste en desarrollar una “comunicación oral y escrita en la propia lengua. Valoración por el medio ambiente y biodiversidad. Capacidad de crítica y autocrítica. Trabajar en equipo. Conocimiento de culturas y costumbres de otros países” ⁷⁴.

Los principales conocimientos que se espera que los alumnos adquieran tienen que ver con, “conocer la introducción a la logística de valor de generación de valor beneficios de la logística, minimización de costos y logística esbelta.

⁷³ UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Logística comercial” en *Programa de estudios por competencias*. [En línea] Disponible en: <https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21135&app=Wordb> [Accesado el día 26 de junio de 2014].

⁷⁴ UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Logística comercial” en *Programa de estudios por competencias*. [En línea] Disponible en: <https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21135&app=Wordb> [Accesado el día 26 de junio de 2014].

Procesamiento de ordenes Inventarios Transportes Almacenes y manejo de materiales Instalaciones”⁷⁵.

La principal habilidad adquirida por el alumno consiste en “comprender los fundamentos de la logística y definir los elementos más representativos de la logística. Comprender el uso de las variables logísticas para definir problemas logísticos. Comprender y utilizar las distintas metodologías de sincronización logística”⁷⁶.

Los conocimientos adquiridos en esta unidad de aprendizaje los aplico para asesor al cliente y darle una mejor opción principalmente para liberar su mercancía de la Aduana, ya que en ocasiones la carga viene en contenedores y se desconsolida para poder ser desaduanada.

Dependiendo de la cantidad de la mercancía, peso y características se le ofrece al cliente el tipo de transporte a utilizar para ser llevado a su planta así como la forma en que debe ir acomodada la mercancía.

9.7 Derecho aduanero mexicano I

La finalidad de la unidad de aprendizaje de Derecho aduanero mexicano I es que los alumnos “conozcan los aspectos legales y operativos, para realizar operaciones de comercio internacional. Introducir al alumno en la interpretación y aplicación en el manejo del tránsito de mercancías en los Términos Comerciales de Facturación, así como analizar las ventajas y desventajas que se pueden obtener en esta clase de contratos”⁷⁷.

⁷⁵ *Ibidem*.

⁷⁶ *Ibidem*.

⁷⁷ UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Derecho Aduanero mexicano I” en Programa de estudios por competencias. [En línea] Disponible en: [https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21149&app=W](https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21149&app=Word)ord [Accesado el día 27 de junio de 2014].

El programa asume que la competencia principal consiste en la “capacidad de abstracción, de análisis, de crítica y autocrítica. Capacidad para generar nuevas ideas (creatividad)”⁷⁸.

Los principales conocimientos que se espera que los alumnos adquieran tienen que ver con, “conocer el concepto del Derecho Aduanero y algunas definiciones de las ramas del Derecho con las que se relaciona. Conocer sobre tipos de tráficos, recintos fiscales, horarios y pre-validación de pedimentos. Conocer el despacho aduanero y la documentación necesaria para el mismo”⁷⁹

La principal habilidad adquirida por el alumno consiste en “interpretar la Ley Aduanera, a fin de saber que clasificación de le darán a las mercancías a exportar o importar (régimenes definitivo o temporal), así como la documentación que se debe anexar al pedimento aduanal”⁸⁰.

Esta unidad de aprendizaje es de suma importancia para el perfil del puesto que ocupo como ejecutiva de cuenta de acuerdo al capítulo V.- DESPACHO DE MERCANCÍAS, ya que dentro de mi proceso debo tener la habilidad de saber analizar qué tipo de mercancía requiere se realice un reconocimiento previo y poder tomar la decisión de realizarlo y saber trabajar en conjunto con mis compañeros encargados de realizar ese proceso. Así mismo saber en qué consiste la activación del semáforo aduanal y aplicar el procedimiento correcto para los pedimentos que son objeto del reconocimiento aduanero, así como los muestreos de mercancías de difícil manejo como el té o la cocoa, etc.

9.8 Derecho aduanero mexicano II.

La finalidad de la unidad de aprendizaje de derecho aduanero mexicano II es que los alumnos “conozcan los aspectos legales y operativos, para realizar operaciones de comercio internacional. Introducir al alumno aun al interés que

⁷⁸ *Ibidem.*

⁷⁹ *Ibidem.*

⁸⁰ UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Derecho Aduanero mexicano I” en Programa de estudios por competencias. [En línea] Disponible en: [https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21149&app=W](https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21149&app=Word)ord [Accesado el día 28 de junio de 2014].

este debe de tener hacia el Derecho Aduanero como parte fundamental de su formación”⁸¹.

El programa asume que la competencia principal consiste en la “capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. Conocimientos generales básicos sobre el área de estudio”⁸².

Los principales conocimientos que se espera que los alumnos adquieran tienen que ver con, “conocer que es un régimen y los diferentes tipos de este así como la importancia que tiene para poder determinar la estadía de una operación de comercio exterior. Definir que es una importación y una exportación definitiva y al mismo tiempo la diferencia que esta tendrá con las temporales. En qué casos una mercancía se importa o exporta sin tener transformación alguna y no existe operación de compra-venta, qué es un depósito fiscal”⁸³.

La principal habilidad adquirida por el alumno consiste en “interpretar las leyes aduaneras, relacionarlas con otras leyes y/o reglamentos, y analizar casos prácticos”⁸⁴.

Debido a los conocimientos adquiridos puedo identificar los diferentes tipos de régimen para las importaciones o bien para exportaciones ya que uno de los clientes a los que yo les realizo sus operaciones se dedica a traer maquinaria la cual en algunas ocasiones es necesaria Importar de manera definitiva, temporal para exposiciones o ferias comerciales o reparaciones, realizar sus retornos o regularizarlas en el país debido a que ya fue vendida.

El propósito básico de la unidad de aprendizaje consiste en: “Introducir al alumno en la interpretación y aplicación en el manejo del tránsito de mercancías en los

⁸¹ UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Derecho Aduanero mexicano II” en Programa de estudios por competencias. [En línea] Disponible en: [https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21158&app=W](https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21158&app=Word)ord [Accesado el día 28 de junio de 2014].

⁸² *Ibidem.*

⁸³ *Ibidem.*

⁸⁴ *Ibidem.*

términos comerciales de facturación, así como analizar las ventajas y desventajas que se pueden obtener en esta clase de contratos”⁸⁵.

Las competencias por desarrollar son “Explicar el significado del derecho aduanero y su relación con las demás ramas del derecho con las que se relaciona y el significado de estas”. “Llevar el registro de la entrada, salida y control de mercancías de comercio internacional”, entre otras⁸⁶.

La principal habilidad del estudiante al finalizar el curso será: “Interpretar las leyes aduaneras, relacionarlas con otras leyes y/o reglamentos, y analizar casos prácticos”⁸⁷. Y conocer las sanciones e infracciones al comercio.

9.9 Auditoría y tratamientos fiscales.

La unidad de aprendizaje auditoría y tratamientos fiscales por objetivo que “el alumno adquiera los conocimientos teórico-prácticos de la auditoria, para que le sirvan de herramienta en el desarrollo de su vida profesional, en el ámbito laboral y personal. El conocimiento de las leyes fiscales, así como la aplicación de las mismas en beneficio de los contribuyentes”⁸⁸.

Las competencias que el programa de estudios pretende desarrollar entre los estudiantes son las siguientes: “Que el alumno comprenda en qué consiste la auditoria de estados financieros. Conozca sobre las normas de auditoria. Apliquen las técnicas y los procedimientos de auditoria. Elaborar los papeles de trabajo para una auditoria. Hagan un estudio y evaluación del control interno de las entidades económicas. Realice un plan de trabajo y supervise el desarrollo de la auditoria”⁸⁹.

85

<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=ad3c32daf05ec045&page=view&resid=AD3C32DAF05EC045!149&parId=AD3C32DAF05EC045!147&app=Word>

⁸⁶ Ibidem

⁸⁷ Ibidem

⁸⁸

<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=ad3c32daf05ec045&page=view&resid=AD3C32DAF05EC045!157&parId=AD3C32DAF05EC045!156&app=Word>

⁸⁹ Ibidem

Las áreas de conocimientos que se pretenden adquirir durante el curso abarcan “Habilidad para definir qué es una auditoria. Explicar el objeto de una auditoria de los estados financieros. Hacer una valoración sobre las responsabilidades que se asumen, al elaborar un dictamen”⁹⁰.

En la Agencia Aduanal Pasquel Hermanos Centro, S.C.se me brindó la oportunidad de participar como Auditora Interna en una auditoria que la empresa realiza semestralmente, realizando esta actividad puede involucrarme en todas las áreas descritas en el mapa de procesos de la empresa, en cual inicia con el proceso de Solicitud del Cliente que pertenece al departamento de Atención a clientes y termina con el proceso de Elaboración de Cuenta de Gastos, la cual pertenece al departamento de Facturación.

La importancia de realizar una auditoria es que con una revisión exhaustiva se pueden localizar problemas y/o errores cometidos por la agencia que afectan directamente al cliente, el resultado de esta auditoria fue que la mayoría de los clientes coincidía en un mismo problema: La falta de información oportuna solicitada por el Agente Aduanal, por lo anterior se creó un procedimiento de revisión de documentos en la recepción de ellos.

Los beneficios que obtuve al involucrarme en la elaboración de estos procedimientos es que tuve que entender todo el proceso de importación desde el principio hasta el final, por lo cual aprendí y puse en práctica algunas competencias obtenidas dentro de la universidad.

La experiencia vivida fue completamente nueva ya que en la universidad se enfocan más al tipo de transporte internacional aéreo y en esta agencia solo nos enfocamos a operaciones marítimas.

⁹⁰ Ibídem

9.10 Administración Internacional I y II

Las unidades de aprendizaje Administración Internacional I y II tienen por competencias a desarrollar entre los estudiantes las siguientes: “el desarrollo de habilidades que le permitan tener las competencias necesarias, tales como liderazgo, trabajo en equipo, administración de proyectos multinacionales aplicables a las actividades de una empresa u organización previas a la acción internacional, así como la toma de decisiones para que sus productos y/o servicios se comercialicen en otros países diferentes al de origen. Es importante que conozca cómo se debe administrar en un ambiente global, tome conciencia de lo importante que es considerar los aspectos culturales de su entorno y del exterior, como afectan en el éxito o fracaso de una empresa que incursiona en los mercados internacionales; sustentar la necesidad de tener personal con capacidades y habilidades para interactuar en un contexto de globalización que permita alcanzar el éxito organizacional mediante la elección y aplicación de estrategias y alianzas comerciales adecuadas, así como saber que la empresa debe ajustarse a los cambios que exige un mercado cada vez más competitivo”⁹¹.

Una de las habilidades que se desarrollan en el curso I es “Identificar las estructuras organizacionales formales, para aplicar el plan más adecuado a las necesidades y recursos de la empresa en la administración y dirección de sus operaciones en el contexto global”⁹² Mientras que en curso de Administración Internacional II consiste en “*Evalúa la introducción comercial de los productos respecto de la calidad de los servicios prestados por la empresa a los clientes*”⁹³. En su apartado 8.2 “Políticas de calidad total” se analizan las acciones que las empresas llevan a cabo para alcanzar certificaciones internacionales de calidad

⁹¹

<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=ad3c32daf05ec045&page=view&resid=AD3C32DAF05EC045!124&parId=AD3C32DAF05EC045!123&app=Word>

⁹² *Ibíd*em

⁹³

<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=ad3c32daf05ec045&page=view&resid=AD3C32DAF05EC045!132&parId=AD3C32DAF05EC045!131&app=Word>

que les permita adquirir ventajas competitivas frente a sus rivales y para lograr metas de satisfacción al cliente.

La calidad total de la empresa en mención se obtiene realizando auditorías de calidad periódicamente a cada una de las áreas que involucran directamente el proceso para la obtención final del producto, que en este caso es la obtención de un pedimento desaduanado sin problemas.

Los procesos que se auditan son del área de operaciones, que a continuación menciono:

- Atención a Clientes: solicitud del cliente
- Revalidación
- Reconocimiento Previo
- Tramitación de desaduanamiento
- Normatividad y glosa
- Elaboración de pedimento y COVES.
- Clasificación Arancelaria

El departamento de Facturación pertenece a la Administración General, el proceso que este departamento realiza no afecta ni directa ni indirectamente el producto final de la empresa, sin embargo si va ligado con la satisfacción del cliente, ya que los clientes no solo quieren que se desaduane su pedimento con éxito sino que también sus gastos le sean facturados en tiempo y forma, es por ello que esta área también se audita.

Todo lo anterior con la finalidad de complacer al cliente, ofreciéndole un servicio de calidad en todos y cada uno de los procesos que se realizan respectivos al producto final.

9.11 Bloques y regiones del comercio mundial.

El objetivo de esta unidad de aprendizaje consiste, de acuerdo con el programa oficial en: “el análisis exhaustivo de los bloques y regiones comerciales en el

mundo, para visualizar de manera holística las posibles opciones de mercado para la comercialización de productos en el mundo. Este programa permitirá visualizar como el comercio ha sido el detonador del desarrollo en muchas regiones y permitirá que se efectúe un análisis del potencial de cada región en un futuro próximo; lo cual resulta vital para un los alumnos”⁹⁴.

La principal competencia de la unidad consiste en: “Compresión de los aspectos Teóricos de integración que permiten homologar la legislaciones de los Estados para obtener la conformación de un bloque económico y lograr así el intercambio comercial en aras del Comercio exterior y de las tendencias globalizadoras”⁹⁵.

La principal habilidad por desarrollar es la “Destreza para analizar la importancia de la población como el principal recurso con que cuenta un país, y la potencialización de ese recurso para proyectar su desarrollo económico comercial”⁹⁶.

Es importante para un Ejecutivo de Cuenta poder identificar las regiones comerciales a nivel internacional como lo son América Latina y el Caribe, Norteamérica, Europa, Asia, África y Medio Oriente. De este modo es más fácil ubicar los puertos de origen de la mercancía así como los tiempos de tránsito.

9.12 Marco Jurídico Mexicano del Comercio

El propósito del curso consiste en: “Conocer e identificar los actos propios de comercio, estructura legislativa de la legislación interna y su compaginación con la externa, así como la relación con las dependencias gubernamentales y organismos internacionales y la participación de México en ese ámbito”. “Interpretar las leyes que regulan, la intermediación de bienes y servicios, con todo lo que ello implica, identificar los actos de comercio y sus características, el comercio en el ámbito de planeación gubernamental y los organismos que se encargan de su regulación; fuentes internas del comercio (estructura de la

⁹⁴

<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=ad3c32daf05ec045&page=view&resid=AD3C32DAF05EC045!140&parId=AD3C32DAF05EC045!139&app=Word>

⁹⁵ Ibidem.

⁹⁶ Ibidem

legislación, distintos tipos de leyes relacionadas con el comercio en el ámbito interno); fuentes externas del comercio (tratados, organismos y organizaciones de carácter comercial y México en su inclusión)”⁹⁷.

La competencia básica por adquirir durante el curso es: “Identificar actos de comercio, analizar estructura de la ley, identificar las leyes en el ámbito interno y externo, conocer la participación de las dependencias gubernamentales y la participación de México en los organismos internacionales”⁹⁸.

Es necesario conocer las diferentes instituciones gubernamentales y las leyes que rigen el comercio mexicano, ya que al realizar una importación se necesita cumplir con ciertas regulaciones y restricciones no arancelarias y es importante saber con qué Instituciones debe realizar el trámite..

9.13 Acuerdos, tratados y zonas comerciales.

Los propósitos del curso consisten en que el alumno “Conozca los elementos, actores y fenómenos que caracterizan la dinámica de las relaciones comerciales contemporáneas · Conozca y comprenda los principales criterios de análisis que permitan comprender objetivamente la realidad comercial en sus aspectos jurídicos y técnicos, aplicables para complementar su desarrollo profesional. · Reconozca en la praxis el papel de los diferentes ordenamientos, entre ellos los Tratados y Acuerdos en las diferentes zonas comerciales, que rigen el comercio internacional. · Distinga la función y eficiencia del instrumento jurídicamente organizado que representa el Tratado y/ó Acuerdo de Libre Comercio en el intercambio de mercancías en las diferentes Zonas Comerciales · Analice y obtenga un criterio para emitir juicios objetivos en cuanto a los beneficios que trae la negociación y aplicación de un Tratado de Libre Comercio en la dinámica internacional contemporánea. · Analice aquellos fenómenos, casos ó hechos

⁹⁷

<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=ad3c32daf05ec045&page=view&resid=AD3C32DAF05EC045!143&parId=AD3C32DAF05EC045!139&app=Word>

⁹⁸ Ibidem

internacionales, cuya naturaleza sea eminentemente competente con los objetivos de esta unidad de aprendizaje en el contexto internacional.”⁹⁹.

La principal competencia consiste en que el alumno: “Aliente la participación crítica de los beneficios en la aplicación de los Tratados de Libre Comercio en las diferentes Regiones del mundo, así como evaluar la capacidad de cambio provocada por la aplicación de los TLC’s en la dinámica del contexto internacional. Elaborar reportes, síntesis y ensayos que le permitan diversificar la información proporcionada por vacíos autores especialistas en el tema así como aplicar de forma extensa sus conocimientos respecto a sus habilidades en el uso y manejo de medios electrónicos. Desarrollando su presencia en el ámbito de la exposición de ideas y el debate”¹⁰⁰.

Se deben conocer todos los Acuerdo, tratados y Zonas comerciales, así como sus beneficios principalmente cuando se trata de la reducción de aranceles. Al realizar una importación debo saber si tiene alguna preferencia arancelaria con el país de origen y que documento debo utilizar. Por ejemplo no toda la mercancía originaria de la Unión Europea aplica preferencia arancelaria ya que tienen sus excepciones. OTRO EJEMPLO SERIA LA Maquinaria proveniente de Brasil, paga tasa del 0% de IGI, por lo cual es innecesaria tramitar un certificado ALADI.

99

<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=ad3c32daf05ec045&page=view&resid=AD3C32DAF05EC045!148&parId=AD3C32DAF05EC045!147&app=Word>

¹⁰⁰ Ibidem.

10. Impacto de la Experiencia laboral

A continuación, puntualizare mis sugerencias para que este informe sea no solo un requisito de titulación, sino también una aportación para un próximo cambio en los planes de estudio de la licenciatura.

- Es necesario que se haga una reprogramación de las unidades de aprendizaje en todos los semestres, ya que materias que son claves para mi desempeño profesional son impartidas en los primeros semestres y son complementadas con otras materias en los semestres finales. Por ejemplo, auditoria y tratamientos fiscales podría ir inmediatamente después de las clases de contabilidad, y al final de la carrera para que los conocimientos queden más frescos. En la unidad de aprendizaje de contabilidad, por cierto, algunos profesores insisten en ver solo superficialmente algunos casos prácticos “ustedes no van a salir como contadores de esta carrera” suelen argumentar algunos de ellos, pero la realidad es que el cálculos de los impuestos es una tarea cotidiana en nuestras labores profesionales.
- En algunas materias es necesaria la utilización de programas o sistemas electrónicos para poner en práctica lo aprendido teóricamente, ya que en el salón de clases nos enseñan a realizar todo con lápiz y papel pero en el campo laboral actual ya existen sistemas para realizar el trabajo y es fundamental saber utilizarlos. Me he enterado que algunos egresados de la carrera ya han sugerido que se practiquen en clase con situaciones de captura de datos reales. Este desfase entre el lápiz y el papel y la captura electrónica es muy grande y tiene consecuencias en el mercado de trabajo.
- Faltan profesores con experiencia profesional práctica y no solo teórica, principalmente en el área aduanal, para que puedan preparar a los alumnos a enfrentarse a situaciones reales. Debería existir un equilibrio en donde por cada dos profesores de comercio internacional, se permita uno de otras disciplinas (economía, derecho, contabilidad, finanzas, relaciones

internacionales, administración, etc). Actualmente ni siquiera las cosas son al revés, ya la brecha es más grande entre los docentes de otras disciplinas y el comercio internacional.

- Debería existir una mayor diversidad de unidades de aprendizaje en la etapa final de especialización para que el alumno pueda escoger en que área enfocarse y no tenga que tomar las materias ya establecidas las cuales abarcan diferentes áreas, algunas de ellas que no conducen a una especialización como la unidad de aprendizaje de envase y embalaje. Por áreas de especialización quiero decir: logística, sistema aduanero mexicano, gestión de proyectos de exportación, proyectos de inversión con financiamiento externos y otras áreas.
- Falta de materias prácticas en las que se pueda aplicar todo lo teórico, en las que se pueda evaluar la aplicación de los conocimientos obtenidos en semestres anteriores y de esta forma poder ayudar a los alumnos a integrarse más al área laboral. Solo existen cinco talleres, y ni siquiera en ellos las practicas es la constante, también me he enterado que los egresados han solicitado que el taller de clasificación arancelaria abarque dos semestres, y que el de incoterms también abarque dos semestres para vincularlo con otras unidades como logística, modos de transporte, y sobre todo seguros internacionales. Esta última no tiene ningún caso verla como una unidad aparte de incoterms, y menos que la imparta un profesor que no sea del área.
- Falta de materias actualizadas cada año, ya que la legislación tiene infinitas actualizaciones. Entiendo que la actualización es un procedimiento que implica, al menos cinco años de inversión, pero los profesores nos deberían dar las herramientas para comprender las fuentes de dichos cambios en la legislación y si no podemos anticiparlos, por lo menos comprender a que obedece que se presenten los mismos y como podría la

empresa dar seguimiento a los factores que propician en un periodo dado más cambios.

- Como ya citamos, es urgente reforzar asignaturas que realmente son importantes en la carrera y que solo se toman en un semestre como por ejemplo Logística Comercial, Taller de Clasificación Arancelaria y Taller de Incoterms y de este modo no solo ver las materias por encima, sino realmente especializar al alumno en estas áreas. Muchos egresados nos hemos insertado en este campo laboral y las tendencias de empleo parecen estar dirigidas a que esta área sea la dominante, el nombre mismo de la carrera lo dice todo, así que los alumnos que nos les llame la atención estas unidades de aprendizaje, pueden comenzar a buscar en la oferta académica, algo que vaya más de acuerdo con sus intereses.
- Abrir el panorama de los alumnos para que estos, no solo tengan la idea de trabajar en una Agencia Aduanal, ya que existen diferentes áreas en las que un egresado de Comercio Internacional puede laborar. Logística, gestión de proyectos de exportación y/o de inversión, compras internacionales, en aduanas etc. son áreas en crecimiento que pueden ofrecer plazas de empleo, pero también es necesario que los alumnos dejen de hacer prácticas profesionales en sitios no relacionados con la carrera.
- Agregar otros idiomas a las Unidades de Aprendizaje, que no solo sea necesario el inglés. Que se exija a los alumnos estudiar dos idiomas diferentes. Por ejemplo, el alemán es muy demandado en logística internacional, y en negocios internacionales, el chino mandarín se está convirtiendo en un idioma clave para avanzar profesionalmente.
- Cuando los alumno tienen ya la experiencia y los conocimientos suficientes en el área de aduanas, es importante ofrecerles una asesoría en los

referente a las ventajas vinculadas con la creación de una agencia aduanal, o los requisitos tanto legales como administrativos (gestión de negocios) necesarios para obtener una patente nacional, así como en programa incluye una unidad de aprendizaje denominada “desarrollo de emprendedores”, debería existir un asesoramiento para los alumnos y otorgar las herramientas y el apoyo para generar nuevas empresas aduanales en este caso.

- Además de las recomendaciones ya mencionadas, es importante que recurriendo al uso práctico y constante de la Ventanilla Única de Comercio Exterior Mexicana, se realicen prácticas en este portal, tales como solicitudes de expedición de certificados zoosanitarios, certificados fitosanitarios, permisos de importación, etc. También es importante conocer cómo se lleva a cabo la captura del Comprobante de Valor Electrónico y los datos que se requiere para su correcta captura. Como generar los E-documents, las características de dichos archivos. Con la implementación de la tecnología, el conocimiento de la Ventanilla Única y su aplicación debe de ser esencial para los alumnos, pues no podemos darnos el lujo de no estar preparados para operar en el portal.

10.1 Asignaturas clave en nuestro desempeño profesional:

1. Legislación en Comercio Exterior
2. Sistema de Administración Aduanera
3. Marco Jurídico Mexicano del Comercio
4. Acuerdos Tratados y Zonas Comerciales
5. Derecho aduanero Mexicano I
6. Derecho Aduanero Mexicano II

Estas unidades de aprendizaje son fundamentales porque representan las bases legales en las que debe estar sustentada toda actividad aduanera, las autoridades académicas deben tener cuidado, sin embargo, que haya contacto y comunicación

permanente entre los docentes para que los temas no se repitan y convendría tener por lo menos a un abogado que imparta Marco Jurídico, y siempre sea un especialista en comercio internacional y con experiencia en aduanas el que imparta Sistema de Administración Aduanera. Convendría tener a un egresado de Relaciones Internacionales que imparta Acuerdos Tratados y Zonas comerciales, siempre y cuando la segunda parte del curso se dedique al llenado de formatos de reglas de origen para cada uno de los acuerdos, y que la unidad de aprendizaje no esté tan enfocada a la historia de los acuerdos únicamente.

10.2 Asignaturas que hay que reforzar, ya sea porque el plan de estudios es obsoleto, o porque el docente que lo imparte no cumple los objetivos:

1. Logística Comercial
2. Modos de Transporte Internacional
3. Taller de clasificación arancelaria
4. Administración Internacional
5. Taller de Incoterms

Como ya se argumentó, convendría que el taller de clasificación arancelaria abarque dos semestres con casos cien por ciento prácticos y, sobre todo, con situaciones en donde la clasificación tenga ciertos niveles de incertidumbre por la complejidad del producto. Logística y Modos de Transporte, junto son Seguros Internacionales, vinculados con incoterms, podría abarcar 2 cursos basados en talleres y prácticas constantes. En administración internacional se debe enfocar el curso a sistemas de gestión de la calidad, pues como comente a lo largo de todo este informe, lo que está marcando la diferencia incluso en la competencia entre agencias aduanales es el nivel de calidad que se le puede ofrecer al cliente. Otro tema que debería abordarse en ese curso es el de las cadenas o redes de abasto a nivel internacional.

10.3 Asignaturas que deberían desaparecer:

1. Teoría del Comercio Internacional II
2. Valores Socioculturales
3. Contabilidad Administrativa y Comercial Internacional
4. Derecho Internacional Privado
5. Estructura Económica y Comercial

Como ya dije también antes, es mucha la teoría que se ve en clase, por lo que tener dos cursos de Teoría del Comercio Internacional parece excesivo, lo único que haría que valga la pena tener dos cursos sería que uno fuera impartido por un economista especialista en temas internacionales, y otro que nos lo impartiera un profesor egresado y practicante de comercio internacional, que nos diera su propio enfoque sobre estos asuntos. El curso de valores socioculturales solo tendría elementos valiosos, si se impartiera desde una perspectiva comparada internacional. Contabilidad administrativa requiere más prácticas o de lo contrario debería desaparecer. Estructura económica y comercial de México a primera vista es fundamental, pero sí únicamente nos imparten matemáticas o historia de México, se pierde la importancia de la unidad de aprendizaje.

11. Conclusiones.

A través de mi desempeño laboral en la empresa Pasquel SC logré desarrollarme dentro de una área laboral en la que pude poner en práctica todos mis conocimientos y competencias adquiridos durante la licenciatura en Comercio Internacional, y darme cuenta que en esta disciplina las operaciones son muy diferentes en todo momento, ya que los clientes no siempre importan la misma mercancía, por lo que el procedimiento aduanero es antes que nada, un servicio personalizado con altas exigencias por parte del cliente, un cliente que tiene en ocasiones serias restricciones presupuestales, y sin embargo, tiene presiones del tiempo derivadas del mercado o sector al cual pertenece.

Para poder desarrollarme en esta área descubrí que la actualización constante sobre las leyes y reglas que rigen el comercio internaciones, es de suma importancia ya que cambian en todo momento y eso puede afectar gravemente al cliente si no se cumple con lo requerido. En México en particular, ese cambio constante en las reglas se atribuyen a decisiones tomadas por el poder ejecutivo, en ocasiones, para cumplir con la entrada en vigor de un acuerdo comercial previamente firmado, en otras para proteger a una industria en particular, en otras porque se firmó un acuerdo internacional que abarca aspectos técnicos, pero en muchas mas no están claros los propósitos en los que está pensando el poder ejecutivo al momento de cambiar las reglas del comercio exterior.

Gracias a mis prácticas profesionales, y después al haberme otorgado la planta, logré capacitarme en un área en la que no pensaba especializarme originalmente al entrar a la carrera, como lo fue con la Auditoria del Control de la Gestión de Calidad. Así mismo descubrí que la calidad hoy en día es uno de los puntos clave que un cliente busca en sus proveedores, y que mejor que estar amparados con el cumplimiento de una NOM, ya que las empresas grandes realizan licitaciones periódicamente y analizan el servicio, la experiencia y las certificaciones con las que cuente una empresa para poder ofrecerle todas sus operaciones. El comercio internacional, es decir, la tramitación de todos los procedimientos en México, es un

mercado muy competido, y se espera que lo sea aún más en el corto plazo independientemente si se renegociara el TLCAN o no, por ello, estar a la vanguardia en las normas de calidad significa estar un paso adelante frente a la competencia en este sector, antaño dominado por las influencias políticas que otorgaba tener una patente aduanal, hoy que cada vez hay más agencias que cuenta con la patente, el mercado se ve favorecido por una pugna por ofrecer servicios de calidad entre las agencias.

Gracias a la disponibilidad que esta Agencia Aduanal tenía, pude estar al tanto de las mejoras en los procedimientos, y conocer todas las áreas operativas. Saber cómo trabajan, qué necesitan y cuáles son los procesos por los que se rigen. Logre aplicar conocimientos de materias fundamentales para el comercio exterior como lo es la Asignatura de Clasificación Arancelaria, Incoterms y Administración.

Sin embargo es importante que los alumnos de la Licenciatura en Comercio Internacional de la UAEM Centro Universitario Nezahualcóyotl, elijan en su servicio social, o sobre todo en las prácticas profesionales prestar sus servicios a empresas que estén relacionadas laboralmente con la carrera, y del mismo modo es importante que los prestadores de servicios busquen empresas en las que les gustaría trabajar para que así puedan ir visualizando y enfocando a donde quieren dirigirse en un futuro. También es muy recomendable que superan la idea de que en el centro del país están las mejores oportunidades de empleo, pues los puertos y las fronteras ofrecen puestos de trabajo que a veces, en la capital del país, se hayan ya saturados de una oferta de profesionales.

12. Referencias de consulta

A.A. PASQUEL HERMANOS CENTRO S,C,: Historia. Disponible en <http://pasquel-hermanos.com/inicio/servicios-1/>. Consultado el 1 de Marzo de 2015.

ADMINISTRACIÓN PORTUARIA INTEGRAL DE VERACRUZ. Acerca del Puerto, Disponible en <http://www.puertodeveracruz.com.mx/apiver/acerca-del-puerto/empresas-del-puerto> Consultado el 15 de Mayo de 2015.

ADMINISTRACIÓN PORTUARIA INTEGRAL DE VERACRUZ. Rutas Navieras, Disponible en disponibles en <http://www.puertodeveracruz.com.mx/apiver/acerca-del-puerto/rutas-navieraseveracruz.com.mx/apiver/acerca-del-puerto/rutas-navieras>. Consultado el 10 de Marzo de 2015.

ADUANAS MEXICO: Reglas Generales de Comercio Exterior. Actualizado el 07 de Abril de 2015. Disponible en <http://www.aduanas-mexico.com.mx/claa/ctar/leyes/rgce2015.html>. Consultado el 15 de Mayo de 2015.

ASOCIACION DE AGENTES ADUANALES DEL PUERTO DE VERACRUZ, Ultima edición 2016, Disponible en <http://www.aaa.vera.net/index.php?pag=informatica>, consultado el 05 de Abril de 2015.

CAAAREM: Tarifa de la Ley de Impuestos Generales de Importación y de Exportación. Disponible en: <http://www.siicex-caaarem.org.mx/>. Consultado el 01 de Marzo de 2015.

COMPENDIO DE DISPOSICIONES SOBRE COMERCIO EXTERIOR 2015. Editorial: Ediciones fiscales ISEF. Expedido el 1 de Julio de 2015- sexagésima cuarta edición.

DIARIO OFICIAL, Segunda Sección; Secretaria de Economía. Decreto por el cual se expide la Ley de los Impuestos Generales de Importación y de Exportación.

Impreso en talleres gráficos de México, México. Fecha de exedicion:18 de Julio de 2015. México Distrito Federal. .

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN JURÍDICA: Ley Aduanera. Actualizado el 08 de Marzo de 2016. Disponible en <http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/fed/11/>, consultado el 11 de Marzo de 2016.

LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL. Actualizada el 27 de Mayo de 2015. Disponible en <http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/tcfed/217.htm?s>. Consultado el 12 de Junio de 2015.

NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2008 SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD (REQUISITOS), Cuarta Edición, 2008/11/15. Disponible en: <https://www.mct.es/sites/default/files/archivos/ISO-9001.pdf>, consultado el 01 de Marzo de 2015.

NORMA INTERNACIONAL ISO 19011:2011 DIRECTRICES PARA LA AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y/O AMBIENTAL. Segunda edición 2011/11/15. Disponible en: <http://www.sgc.tecvalles.mx/sgc-data/Normateca/ITCV/33.NormalISO.19011.2002Directrices.pdf>, consultado el 07 de Marzo del 2015.

SERVICIO DE ADMISTRACION TRIBUTARIA: SAAI-WEB. Ultima edición 2010. Disponible en http://www.sat.gob.mx/aduanas/tramites_autorizaciones/saai_web/Paginas/default.aspx, Consultado el 20 de Mayo de 2015.

REDES Y CONSULTORIA AL COMERCIO EXTERIOR: RECO TARIFA EN LINEA. Última edición 2016. Disponible en <http://reco.com.mx/tarifa-en-linea/>. Consultado el 05 de Abril de 2015.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Acuerdos Tratados y zonas comerciales” en *Programa de estudios por competencias*. [En

[En línea] Disponible en:
<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21148&app=Word> [Accesado el día 27 de junio de 2014].

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Bloques y regiones del comercio mundial ” en *Programa de estudios por competencias*. [En línea] Disponible en:
<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21140&app=Word> [Accesado el día 27 de junio de 2014].

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Contabilidad Básica” en *Programa de estudios por competencias* [En línea] Disponible en:
<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21109&app=Word> [Accesado el día 24 de junio de 2014].

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Derecho Aduanero mexicano I” en *Programa de estudios por competencias*. [En línea] Disponible en:
<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21149&app=Word> [Accesado el día 28 de junio de 2014].

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Derecho Aduanero mexicano II” en *Programa de estudios por competencias*. [En línea] Disponible en:
<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21158&app=Word> [Accesado el día 28 de junio de 2014].

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Formulación y evaluación de proyectos de exportación” en *Programa de estudios por competencias*. [En línea] Disponible en:
<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21178&app=Word> [Accesado el día 29 de junio de 2014].

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Legislación del comercio exterior” *Programa de estudios por competencias* [En línea] Disponible en:

<https://onedrive.live.com/?cid=ad3c32daf05ec045&id=AD3C32DAF05EC045%21123> [Accesado el día 24 de junio de 2014].

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Logística comercial” en *Programa de estudios por competencias*. [En línea] Disponible en:

<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21135&app=Word> [Accesado el día 26 de junio de 2014].

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Modos de transporte internacional” en *Programa de estudios por competencias*. [En línea]

Disponible en:

<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21153&app=Word> [Accesado el día 28 de junio de 2014].

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Seguros internacionales” en *Programa de estudios por competencias*. [En línea] Disponible en:

<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21180&app=Word> [Accesado el día 29 de junio de 2014].

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Sistema de administración aduanera” en *Programa de estudios por competencias*. [En línea]

Disponible en:

<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21137&app=Word> [Accesado el día 26 de junio de 2014].

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Taller de clasificación arancelaria” en *Programa de estudios por competencias* [En Línea]

Disponible en:

<https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21130&app=Word> [Accesado el día 25 de junio de 2014].

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “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> [Accesado el día 26 de junio de 2014].

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Estructura de la micro pequeña y mediana empresa” en *Programa de estudios por competencias* [En Línea] Disponible en: <https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21111&app=Word> [Accesado el día 24 de junio de 2014].

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2014) “Matemáticas aplicadas al comercio I” en *Programa de estudios por competencias* [En Línea] Disponible en: <https://onedrive.live.com/view.aspx?cid=AD3C32DAF05EC045&resid=AD3C32DAF05EC045%21136&app=Word> [Accesado el día 25 de junio de 2014].

Universidad Politécnica de Madrid (2014) “Análisis y síntesis” en *Competencias Genéricas Recursos de apoyo al profesorado* [En línea] Disponible en: <http://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacionyevaluacion/analisis Sintesis> [Accesado el día 19 de junio de 2014].