

Customs foreign trade manual writing and implementation for interns
Case Company: Cedillo Ramos

Diego Hernández Campos

Haaga-Helia University of Applied Sciences

Bachelor's Thesis

2021

Author(s)	
Diego Hernández Campos	
Degree programme	
International Business Degree Programme	
Report/thesis title	Number of pages and appendix pages
Customs foreign trade manual writing and implementation for interns Case Company: Cedillo Ramos	65 + 26
<p>The purpose of the thesis was to create a feasible and suitable alternative for Cedillo Ramos to determine the opportunity areas that the interns have to improve during the training process. One objective was to study the company's current situation by analysing it with qualitative and quantitative methods. Another goal relied on the design of a foreign trade training manual so it could be implemented to increase customer satisfaction and to facilitate the training process.</p> <p>The theoretical framework was based on literature regarding customs legislation, supply chain management, service design, and six sigma philosophy. Most of the used authors are leaders on the field, such as Richard Gerson, Elizabeth Cudney and Omer Artun. However, some material retrieved to write the service design title was taken from lectures provided by Georg Berger, lecturer in the International Business degree programme.</p> <p>The study was executed in an electronic survey sent to the most important and loyal clients. Moreover, by gathering data directly from the company's email, the author analysed the operational knowledge that the interns have in Cedillo Ramos. Eleven different clients were studied in-depth with their answers to the surveys and their previous foreign trade operations to interpret the results. Nonetheless, the analytical approach methodology was a mix of qualitative and quantitative data collection through long-distance interviews, surveys, and meetings to analyse the results with the commissioning company.</p> <p>The findings revealed that the training process that the company was implementing ten years ago is no longer helpful and that the implementation of the manual revealed positive numbers regarding the leading time of the operations, the operational knowledge of the interns and customer satisfaction.</p> <p>To sum up, there might be some room to pay close attention to the interns' process and perform their tasks when they are hired. By combining several activities, the company's culture will become a safer place for students who can be part of these foreign trade consultancy organisations and retain the loyal and vital customers that the company has.</p>	
Keywords	
Training, service, quality, improvements, six sigma, monitoring, measure and organisation.	

Table of Contents

1	Introduction.....	1
1.1	Background for the Project.....	2
1.2	Project objectives and benefits for the commissioning company	3
1.2.1	Project Objective	3
1.2.2	Project Tasks and Structure of the Project	3
1.2.3	Benefits for the Commissioning Company.....	4
1.3	Project Phases.....	5
1.4	Key Concepts	5
1.5	Project Scope	6
2	Company's Internal Analysis.....	8
2.1	SWOT Analysis.....	8
2.2	SCM Analysis of the company / Interns' Area.....	10
2.3	Summarized Cedillo Ramos' Process	13
3	Internationalisation of the Project.....	16
3.1	Why does it help to internationalise?	16
4	Mexican Customs Legal Framework	18
4.1	Customs Law	19
4.2	By-Laws and Annexes	19
4.3	Free Trade Agreements	21
5	Six Sigma	22
5.1	Philosophy	22
5.2	Objective.....	22
5.3	Process.....	22
5.4	Define	23
5.5	Measure.....	23
5.6	Analyse.....	24
5.7	Improve.....	24
5.8	Control	24
5.9	Quality Tools.....	25
5.9.1	Ishikawa Cause-and-Effect Diagram	25
5.9.2	Check Sheet	26
5.10	Business Innovation.....	26
6	Service Theory.....	27
6.1	Design of the Service.....	29
6.1.1	Customer Persona	30
6.1.2	Customer Journey Map.....	32

6.1.3	Blueprint.....	33
7	Improving Interns' Training.....	35
7.1	Potential Benefits	35
7.1.1	Interns Training Process	35
7.1.2	Customer Service Performance	36
8	Outcomes and elements	37
8.1	Errors.....	37
8.2	Time-Wasting.....	37
8.3	Sourcing Complications	38
9	Breaking the Project Down.....	39
9.1	Execution of the project.....	39
10	Commissioning Company Case.....	42
10.1	Project Final Outcome.....	42
10.2	Training Manual Explained.....	42
10.2.1	Chapter's General Explanation.....	43
10.2.2	Manual Implementation to the Company	45
11	Analysis of the data.....	47
11.1	Interview with miss Álvarez	47
11.2	Analysis of the survey's data.....	49
11.3	Analysis of the shipments	53
11.4	Key Issues	55
11.5	Customer Satisfaction	56
12	Project Discussion	58
12.1	General Theory Assessment.....	58
12.2	Forecast of the outcomes until July	58
12.2.1	Provided service within working hours.....	58
12.2.2	Phone Communication	59
12.2.3	Email communication	59
12.2.4	Creative Solutions.....	60
12.3	Conclusion of the forecast.....	60
13	Commissioning Company Evaluation.....	61
13.1	Second interview with miss Álvarez	61
13.2	Interview with Juan José Ramos.....	62
13.3	Author's conclusion of the project	63
14	Appreciations.....	65
	References.....	66
	Appendices.....	69
	Appendix 1. Check Sheet for the Intern's Operations	69
	Appendix 2. Customer Persona, Ramón Nájera.....	70

Appendix 3. Customer Persona, Paola Alcántara.....	70
Appendix 4. Customer Persona, Isabel Guerrero	71
Appendix 5. Customer Journey Map for Import Process.....	72
Appendix 6. Service Blueprint	73
Appendix 7. Implementation Project Gantt Chart.....	74
Appendix 8. Customer service survey	75
Appendix 9. Manual de Operaciones Cedillo Robles	78

1 Introduction

When former students of International Business start looking for a job in Mexico, they find plenty of options. They can begin an entrepreneurship project, administrating a company, find their place as junior managers, or, in most cases, work for a company that involves logistics and customs clearance services. This last one is the most common career that students choose when they graduate from university. Although this is the favourite subject, most people find it hard to understand and cannot deal with how it consumes their time. This career inquires much availability for the employee; on the other hand, it is also one of the most worthwhile degrees someone can study in this Latin country. According to Anahuac University, one of the most prestigious in the country, **94%** of its former students have a formal job; this means that they will have economic stability when they graduate. Besides that, if they complement their studies with a postgraduate course, they can increment their current salary by 52% (Universidad Anahuac Mayab 2018).

Despite the fact that students from the Business Schools in Querétaro are well prepared in this field, they often forget or ignore the fundamental factors that affect this industry sector. Although it may seem effortless, the chances of working in this area and develop a professional career in the long term are low. Adding the fact that the global Coronavirus pandemic has caused hundreds of thousands of dismissals. According to Animal Político, a well-established politics blog, in 2020, Mexico registered 647 thousand dismissals caused by the pandemic (Animal Político 2021).

The foreign trade industry is full of professional people who have had plenty of experience throughout the time. Because of the working knowledge, interns need to understand how to work with different stakeholders and deal with real-life situations. Experienced people must teach the abilities that they need to acquire. Cedillo Ramos has two directives which must share their knowledge with the interns that work with them. In addition, small enterprises are not used to having a Human Resource department to help new interns understand their responsibilities, duties, and tasks, and Cedillo Ramos is not an exception. The lack of personnel in this department creates uncertainty over the interns. They continuously learn by failing the job and being told off by their bosses on what they did wrong. The scolding will be no longer acceptable throughout time, and many interns will not accomplish the company and the clients' needs.

Training new employees are always needed when the company want to explode and trust new talents. Medium and small companies understand that interns are a terrific invest-

ment. That is why they must provide the desired training and pay attention to the opportunity areas that its interns must improve. Moreover, this will bring positive outcomes for the company, and it will also develop professionalism for the workforce. This thesis is a project-based study. It will evaluate case-company scenarios to build a solution for the company that is not currently providing a training session for its interns. It will state the essential points that interns should know when performing the job to be prepared for their actual task performance.

1.1 Background for the Project

Cedillo Ramos, a Foreign Trade Consultancy Company, is established in Querétaro, Mexico. Its core business is to provide customs clearance consultancy to companies that regularly import and export their products. Moreover, they coordinate intranational logistics to offer a complete service to companies that bring their goods to the country, and, additionally, they sell international freight for exports.

Cedillo is continually struggling with their interns. The consultant company is small, and it only needs four team members to operate. They are currently managing the business only with three members. They have traditionally embraced students who are attending university and studying specifically an International Business Degree Programme. The recruitment situation has led to creating a young and proactive environment with energy and a self-learning space. However, these circumstances make the company suffer when there is a lack of knowledge and scarce skills to serve the clients.

Cedillo Ramos need a straightforward training process for its interns. According to Juan José Ramos, deputy director of Cedillo Ramos, the company has not thought about their interns' concrete training process. He states that the training process has remained the same for more than ten years, and he would like to change that (Ramos 29 April 2021). The training should highlight two main points about the service provided; the first is about the knowledge; the interns should learn to perform their job tasks adequately with no failure and total understandability of the clearance process. The second one is about skills and procedures that should be followed whenever they serve clients, such as kindness, pressure, ease of speech, and leadership skills.

Improvements are necessary if the company wants to achieve customer expectations. The research will help to understand which points should be covered for the interns to perceive tasks, service processes and to face challenges whenever it is needed. However, the main goal is to improve the interns' leading time and customer service performance to make them feel confident about their clearance decisions and operations control.

1.2 Project objectives and benefits for the commissioning company

The objective of this investigation and action of the project is presented to the reader. When the project's design was made, the author thought about an objective that could be specific, measurable, achievable, realistic and time-specific. At the end of this project, the document will specify if the goal was reached. In conclusion, the objective of this project helps the development of a new area within Cedillo Ramos' organisation. Moreover, the purpose will help the company improve the training process to boost the intern skills and enhance customer service.

1.2.1 Project Objective

Develop a training manual for new interns to comprehend customs clearance tasks and services during their internship at the company, to improve their leading time and customer service performance after four months of the manual's implementation.

1.2.2 Project Tasks and Structure of the Project

This project-based study relies on previously analysed tasks to get to its desired outcomes and the project. These tasks were performed directly in the company, and the information gathered was retrieved from emails that follow the customs clearance process of different clients of Cedillo Ramos.

1. Developing research on how the company is currently training new interns, their methods, and communication between trainees and trainers.

An observation method has been performed for this task. The author has worked with Cedillo Ramos since September of 2018, and he passed the same filter that other interns have experienced. Because of personal matters, the author left the company, and a new intern was hired in October of 2020. In this task, the author should observe closely how the intern performs her new job with the technical knowledge that the company requires.

The author should recognise which technique is used in the company and correct it. Besides that, training programs should be investigated to see which one matches the company's students working there. The desired outcome is to understand gaps and problems currently in the company regarding the interns' training.

2. Designing a manual to express all the customs clearance process and customer service performance related to the area's intern duties and tasks.

The foreign trade manual is the product that will be delivered to the company. The product will provide technical knowledge, recommendations, and suggestions when unusual problems come up to the normal process. Furthermore, the manual will help the company

quickly train new interns and generate confidence when interns handle international shipments.

3. Measuring the current performance of the intern and how it has been executed. The action will be performed by measuring leading time and comprehension of the topics related to the clearance and service.

In this step of the project, the author must recognise how the interns are currently performing the job. These are the technical abilities they use, if they show their customer service abilities, how they act when a problem shows up, and how long it takes to clear merchandise out of the customs.

The data analysis will be divided into customer service, operational knowledge, and the leading time the intern performs. Technical analysis of the data will be interpreted by asking Cedillo Ramos' clients how their experience has been so far with the intern and how they feel the service by being served by the intern. The operational and leading time data will be retrieved from customs clearance operations and emails that Cedillo Ramos stakeholders have.

4. Identifying opportunity areas that must be taken into consideration, such as skills, information, and knowledge.

After analysing that data, the opportunity areas could be visible. The author will review the possibilities of how to highlight the tasks that must be improved to perform a better leading time and service to the client. According to the Six Sigma theory, this is one of the most critical steps of improving a process. A service blueprint must be created as well as the theoretical framework of what the intern is lacking.

5. Forecasting the intern's performance throughout time indicates how they will improve according to the operation's leading time and customer service.

Improvements should be measured as well to see if the project is working. The forecast will show how, theoretically, the intern will improve their knowledge and increased customer satisfaction through manual implementation. Moreover, the numbers will lead Cedillo Ramos to perceive if the manual is an essential tool for future training procedures.

1.2.3 Benefits for the Commissioning Company

This thesis aims to deliver a pedagogical manual that will help the company train their interns and perform a better service and clearance for important clients that need it. The expected benefits of that training manual to the stakeholders are providing a professional service and clearing the client's goods quicker while the intern acknowledges the information. As mentioned, the company is continuously renewing its staff by hiring interns,

and there are constant renewals. Furthermore, Cedillo Ramos will use this manual each time they train new interns.

1.3 Project Phases

The project phases will be divided according to the project tasks already set by the author. The mentioned have a logical sequence that includes theoretical research through the internet, law framework and experts' opinions. Moreover, the data will be gathered through the Webropool site; qualitative and quantitative data will be presented and the project development.

1.4 Key Concepts

The Key Concepts are definitions that the author believes are important to understand before diving into the document. These concepts communicate the core insight of the paper. Lastly, the excellent interpretation of these concepts will help the study create a learning atmosphere and reach the learning outcomes.

Customs Clearance: The acts and formalities related to the entry and dispatch of goods into and from the national territory (Servicio Nacional de Información de Comercio Exterior 2018).

Leading Time: The time that intern takes to clear the goods from the arrival of the goods to the fiscal precinct of the customs until it leaves the customs facilities.

Customer satisfaction: The customers' perception when their expectations were reached or surpassed (Gerson 1993, 5).

Non-Tariff Regulations: Permits, bureaucratic documents, certificates that the authority requires to import and export specific merchandise.

Service Blueprint: The service process starts when the clients contact the company until their needs are satisfied, involving touchpoints, actions, time, and interaction with the client.

Customer journey: It shows the clients' emotional journey during the process, which points out their satisfaction level. It should emphasise the engagement of the client, the process and the problems that may be faced.

Six Sigma: A working philosophy that adjusts the process allowing the minimum possible deviation to reduce or eliminate waste, defects, and irregularities during a business process. In this case, it is a process improvement methodology (Adams, Gupta & Wilson 2011, 9.).

Quality Tools: These tools are provided to measure performance during a task or duty. They show the variation in the service and, subsequently, how to avoid it.

1.5 Project Scope

The project scope will include customs clearance terminology related to the process within Mexican customs and Mexican territory. The thesis will also cover customs legal aspects based on Mexican Customs Law and their homologs, such as the bylaws and the mentioned law's annexes. The thesis will not mention details in border regulations such as the United States' clearance procedure and free trade agreements specifications. It will not mention the specifications during international water transportation or requirements in foreign countries. Perhaps some necessary procedure pre-clearance will be stated because those are important once the merchandise is about to enter national territory. The legal aspects will cover the Bill of Lading revalidation's progress to the arrival of the goods to the client's facilities.

The service process will englobe more subjects and topics, such as creating various customer personas, designing a service blueprint and the layout of the customer journey map. The service area will increase the customer service capabilities of the interns as well as their problem-solving skills. In this aspect, the scope will not include professional fees negotiation, freight quotation, invoicing, nor the system's data collection for administrative purposes.

Commissioning Company

Cedillo Ramos & Asociados is a Foreign Trade Consultancy Company that has been running since 2010. This company is settled in Querétaro, Mexico, one of the most important industrial cities. Just as an example, the State of Querétaro represents 28% of the exports in the automotive industry (Global Business Magazine 2019). They have been working with companies around the country that involve different sectors such as automobile parts, chemical components for fertilisers, industry material (valves, bolts, rings, auto parts), and even desk lamps and lightbulbs. These companies are generally involved in secondary economic activities related to the production of goods and manufacturing before the selling.

Cedillo Ramos has successfully achieved enormous clients such as Sika and Audi. Therefore, they want to expand their prospects list. The company guides its clients when exporting to Europe, South America, and the United States. In addition, they manage import operations for goods that come from all around the world. Typically, Cedillo manages more import operations rather than exportation, and both CEOs have plenty of experience in the field. Withal, they operate with two more interns and dozens of clients that want to collaborate with the company. In conclusion, the company is growing, and the clients never stop their international trade of goods.

Cedillo Ramos offers a massive variety of customs precincts around the country. They have maritime ports all over the Pacific coast and the Atlantic coast; airports within the national territory are in the North and central regions. Thus, they have inland borders in the most significant gates between Mexico and the United States, Tijuana, Nogales, and Nuevo Laredo. The logistics network represents how they can easily persuade a new client to work with them and start their exportation or importation project with the company.

2 Company's Internal Analysis

Cedillo Ramos can be analysed from many different perspectives. In this chapter, the author will explore the good and bad features that the company has. A SWOT analysis will help the reader understand its leading position regarding the training process and why it has not been developed. A supply chain management analysis was done to understand the intern's perspective and which changes must be made to improve the intern's performance.

2.1 SWOT Analysis

As the name is referring, the SWOT analysis points out the strengths, weaknesses, opportunities, and threats a business has regarding a situation. By using the SWOT analysis, the author evaluated each component of the model to reveal the criteria and interpret that into a conclusion. The SWOT analysis does not display a solution; it reaches the designers' ideas and, afterwards, they will decide to jump into a solution (Sarsby 2016, 4).

Table 1. Cedillo Ramos training process SWOT analysis (author 2020)

Strengths	Weaknesses
Directors are experienced professionals	Weak recruitment process
Loyal client's portfolio	Mixed responsibilities among the team members
Strong client's procurement	Non-existent Human Resources department
Easy and fast recruitment	Few staff members
Staff full of students and teachers	High interns' turnover
Opportunities	Threats
Foreign trade events	Economic corona crisis
Focussing on which clients have the highest profit	Foreign trade consultancy competitors
Client's network benefits	Customs agencies that steal clients
	Lack of students with the required abilities to fill the intern's position

In conclusion, the SWOT analysis drives the company to grasp that they can easily find new interns if they need them. The company is full of experienced staff such as teachers and students who are currently learning the foreign trade updates. Moreover, the directors are constantly looking for new clients. In addition, Cedillo Ramos must take the time to analyse which strategy are they implementing to get to more clients and promote the insignificant company events.

On the other hand, Cedillo Ramos has some disadvantages regarding the human resources non-existent department and the low workforce that the company has. Furthermore, the competition is increasing in the industry due to the economic boost that the region is having. Moreover, most of the students do not have the required abilities to work in this business.

Cedillo Ramos, like any other company in the world, can be assessed by different factors. However, the analysis will be run by the training aspect and the company's general information. Cedillo Ramos is analysed by the author, who has worked there for more than two years. The analysis of the company does not involve any personal issue that the author has with the company. On the contrary, the author gives an objective opinion about the current situation.

Cedillo Ramos is comprised of the CEO's Georgina Cedillo Ramos and Juan José Ramos Jiménez. Georgina and Juan José studied International Commerce back in the '90s, and both have experience throughout Customs Agencies and logistics and forwarding activities. Cedillo and Ramos started to run the business in 2010. Along with other interns, they increased their client's portfolio to become one of the most famous consultancy companies in Queretaro. Even though they are a small business, Cedillo Ramos & Asociados is recognised by the international commerce industry in Querétaro. Not just for their professionalism but because of the teaching career, they have lectured in different universities in Queretaro, Mexico.

After ten years of success in the business sector, Cedillo Ramos is still implementing its interns' same recruitment process. This process involves selecting students within the classrooms they currently teach to see who the best prospect can be. They formalise the deal with each student, and they start in less than a week. The training process is not planned, and, often, the same interns that are currently working at Cedillo Ramos are the ones who train the new ones. This training takes from 15 to 20 working days, which are not enough for the interns to learn and start their responsibilities.

Moreover, it is essential to mention that the recruited students are just starting their degree program at the university and usually they do not possess the required knowledge to run any foreign trade operation. Also, this training process does not benefit the intern. They are constantly repeating actions without understanding the process itself, which pedagogically wise is useless.

In its educational program, most universities ask their students to work for companies as interns to reach the number of credits needed. Therefore, students start their professional lives as interns in their 20's or even before. Most of them have not worked on previous occasions, and that is their first professional work experience. For international business students that start their internship process, the customs clearance procedure is one of the most complicated topics to understand. Students that want to work in customs agencies or even in logistics must understand and study harder because the responsibilities that come with the job are complicated and high-risk.

Consultant companies offer their services to medium and small companies to manage their clients' foreign trade operations. The only thing that the client must do is to provide the information that is asked by the consultant company depending on the case. Students starting internships in these companies often struggle with people who have worked there for their entire life. Moreover, there is a generation crash between them, and, as the professional life is, they do not have the time to help someone else who is not part of the organisation.

2.2 SCM Analysis of the company / Interns' Area.

Like any other company, Cedillo Ramos has three types of flow: material flow, money flow, and information flow. All of them have different purposes for the Supply Chain. However, the most important for Cedillo is the information flow. The information flow is the most critical supply chain driver because the company does not possess the material per se. Moreover, Cedillo Ramos must know the cargo's status precisely since it arrives at the fiscal precinct when it leaves the customs area and when the goods are delivered to the clients in their facilities. The shipment's status should be available at any time to inform the client about the progress of the shipment.

Without information on the operation, the consultant company cannot do its job. Therefore, it is primarily essential for Cedillo to have total access to the clients' information, such as documents, signed papers, tax documents, cargo information, contacts, shipment tracking number, and cargo dates of arrival. If the client provides all the information to the company, the clearance process can easily flow throughout all the stages.

Besides all, the material flow is also essential. Throughout the import or export of materials, the product passes through different parties that move and plan the logistics so the merchandise can reach its final destination. Along with the material, some information travels through from one consignee to another. The exporter delivers documents and material to the shipper, then the shipper to the forwarder, the forwarder to the consultant

company, the transport, and the importer. If the Supply Chain is not respected and jumps to different destinations, it tends to disaster.

The manual's main objective is for the intern to understand how to receive, process, and deliver information to the correct party. Moreover, data, dates, and updates must be managed to find the right time to share them with the client, customs agencies or transport firm. In conclusion, the intern must always be informed to follow the clearance closely. In the following table, the Supply Chain flow is demonstrated to see how Cedillo Ramos perceives the information in correlation with the material route and consignment. The blue blocks represent the information flow, and the yellow blocks show the consignment of the material. According to the type of shipment, the material passes from one party to another depending on the seller. Furthermore, the responsibility relies on the buyer's negotiation terms, also called incoterms. The International Chamber of Commerce developed the mentioned incoterms. The ICC (International Chamber of Commerce 2021) first published the negotiation terms in 1936. These are agreements between seller and buyer that state the responsibilities and charges over the goods sold in an international sale.

As it is perceived in the table, Cedillo Ramos takes control of the information moments before its arrival to Mexican territory in the import. Nevertheless, Cedillo does not interact with other stakeholders before arriving in the country. Cedillo must take all the information provided by the client, forwarder, and shipping company to expedite the correct documentation. The specified information must contain shipping documents, estimated dates of arrival, incremental costs issued at origin, invoices, packing lists, certificate of origin, governmental authorisations, and any other document required by the Mexican government for the material to access lawfully to the country.

Table 2. Import Process Information & Material Flow

Import Process Information & Material Flow			
Involved Parties	Foreign Country	International Territory (maritime, air)	Destination Country
Exporter			
Client / Importer			
Forwarder			
Shipper			
Cedillo Ramos			
Customs Agency			
Last-mile transport			

Information Flow	
Material Flow	
No action	

On the other hand, the information flow in the exportation process for Cedillo Ramos is different. Cedillo Ramos has the export information since the client has the desired export

until it arrives at the destination country. Once the forwarder informs Cedillo Ramos about the arrival of the merchandise, Cedillo Ramos ends the operation. Lastly, the manual states both processes and the intern is informed about the duties and when those should not be a matter for Cedillo Ramos anymore.

Table 3. Export Process Information & Material Flow

Export Process Information & Material Flow			
Involved Parties	Foreign Country	International Territory (maritime, air)	Destination Country
Exporter			
Client / Importer			
Forwarder			
Shipper			
Cedillo Ramos			
Customs Agency			
Last-mile transport			

Information Flow	
Material Flow	
No action	

2.3 Summarized Cedillo Ramos' Process

For the importation process, the first contact that Cedillo Ramos has with the material's information is when the forwarder shares the arrival notice. The shipping company issues this document; it states the estimated date of arrival (ETA) of the product. This notice

helps Cedillo Ramos prepare the power of attorney and other documents for the customs agency to start the revalidation process. It is essential to mention that the revalidation of the bill of lading is how the customs agency claims the merchandise to possess physically and legally the goods shipped.

Moreover, the client should have shared with Cedillo Ramos all the information concerning the cargo itself. This information may contain the description of the product along with the acquisition documents. After the shipment is unloaded, the customs agency checks the physical cargo against physical goods. If this examination has errors, the client should declare what is missing or what is different from the load. The summary entry, also called "pedimento" in Spanish, is captured with the data according to the delivered documents. The *pedimento* is the paper that validates the legal stay of good in the country, and it is approved by the Tax Administration Services known as SAT by its acronym in Spanish. The summary entry encloses the import information so the authority can inspect the cargo if the shipment needs to pass through customs examination.

After all, documents are received, the customs agency sends the import record to an internal department called in Spanish "glosa". This department's main activity is to double-check the information provided by Cedillo Ramos to avoid any inconvenience with the Mexican customs authority, which is the SAT. Once the documents are returned from *glosa*, correcting the mistakes is the next step. After corrections, everything is ready to make an appointment for the container to clear the goods or air importation to go directly to the airport.

If the clearance has to stop for a customs examination, the goods will be inspected by the facility's authority within the fiscal precinct. In this section, the Tax Administration Services examine the cargo against documents, physical cargo and summary entry. Suppose the information coincides with the waiting time depends on the number of goods the authority must check. If the cargo presents anomalies, penalties will be applied and other administrative procedures if data inaccuracy is found. After customs clear the goods, Cedillo Ramos presents the client's transport option to deliver the merchandise safely. The transport must return the goods on the stipulated times that the client mentioned to its facilities and follow the delivery process closely to ensure the end of the operation.

For the exportation process, Cedillo Ramos coordinate the transport from the client's facilities to the customs area. They arrange the entering of the merchandise to the fiscal precinct, and, according to the exportation document, they need to declare the material sent. The client purchased a bill of lading previously, and the connection from the customs

agents with the forwarder is made. Cedillo Ramos need to contact both so they can trespass the load from one party to another. The summary entry is paid, and the material is loaded in the primary transportation method. If the material is sent with one of the forwarders with which Cedillo Ramos has a partnership, they need to assure the delivery at the destination port and communicate with the client when they can pick the material in the destination country. After transmitting the status, the operation ends for Cedillo Ramos.

3 Internationalisation of the Project

Every thesis project was done for the international business GLOBBA programme, and it must contain how the implementation will help the company connect with the world. In this case, the document aims to internationalise the company's clients, which will bring foreign trade investment, innovation, an increase in the economy and experience from all over the world to Mexico.

3.1 Why does it help to internationalise?

The foreign trade training manual is a valuable tool that the owners in Cedillo Ramos must use to develop their interns. The manual helps the company itself and every client that hires Cedillo Ramos services to import or export. The manual helps more than 20 different companies every year to internationalise their products or get them from another country by reducing the leading time and logistics timeframe. Moreover, the companies will be easily connected to the world by working with Cedillo Ramos and its unique group of interns.

The foreign trade in Mexico represents 65% of the total GDP, double that it was considered back in 1986 (2019, Revista Comercio Exterior). The number talks about how important it is for Mexican companies to stay connected with the world. The area creates investment and upbeat numbers that make Mexico a networked country. Moreover, Mexico represents a primary engine for the production chains of different megacompanies throughout the world. Mexico stands out as one of the world's primary car producers and electronic manufacturers, and almost half of the exportations are to the United States (2019 Revista Comercio Exterior). Cedillo Ramos is constantly working with companies that export to the United States and represent a crucial part of the value chain of corporations.

As mentioned in the past chapters, foreign trade and the necessity of staying connected to other nations are vital for Mexico to keep growing economically and even politically. Cedillo Ramos clients are usually companies that import products to transform them here in Mexico for a future export process of the already manufactured goods to the world.

According to Estrategia Aduanera, a magazine dedicated to publishing customs information in Mexico, it is mentioned that the Latin country is the fourteenth most robust economy globally, as reported in the International Monetary Fund. Mexico's position is due to treaties and agreements that the Mexican government has worked over the years with countries that need our products or finished manufactured goods. (Estrategia Aduanera, 2017.)

Mexico has also arisen and stood out among other North American nations. According to the World Trade Organization, Mexico has registered a higher export trade flow compared to the region of North America, even above the export trade flow of the United States itself (Mexico, Statista Country Report 2020, 10). Nonetheless, the interns who will use this manual will expand their knowledge to become international business professionals who will be part of one of the significant private sectors of the foreign trade in Mexico, the foreign trade consultancy. With the manual's help, the author incentivises young professionals to work in the international business area and boost global trade. Nevertheless, we encourage interns' careers to facilitate goods exchange for a competitive and more developed country with these actions.

4 Mexican Customs Legal Framework

As with any other customs authority in the world, the goal of foreign trade within a country is to protect and safeguard the territory, its people, and the government's interest. Different laws rule this protection; this is why the stakeholders and the people who import and export goods should accomplish the regulations and laws stipulated to achieve safe trading between countries.

In Mexico, 49 customs are constantly working for the economic growth of the country. These fiscal precincts are hierarchal ruled firstly by the president. The president can enable all the ports, airports and land borders so international commerce can occur in the country. The second authority is the Secretariat of Finance and Public Credit that are the people in charge to run inspections and directly managing the customs. From the SFPC emanates the Tax Administration, which is the third hierarchal power that rules traditions. They are mainly in charge of the tax revenues that come from import and export processes. As a fourth authority, the General Administration of Customs and the General Administration of Audit and Foreign Trade are the ones who audit the trade processes of customs agents and companies that import and export. They detect gaps during the methods that should be filled, or, in some cases, that should be punished. The 49 customs itself run the fifth level with the staff that works within the facilities. The personal oversees executing the stipulated law to all the operations that they serve. All these five entities represent the legal customs operation in the country. (Who are the customs authorities? 2020, 1.)

The five entities are mainly ruled by the other five documents that drive foreign trade in the country. These documents consist of rules and laws to look after the parties' procedures that import or export. The documents are:

- Customs Law
- Foreign Trade Law
- General Foreign Trade Rules
- Federation Tax Code
- Tax Administration Service Act

Hierarchical Order of the Laws

In Mexico, as in any other country, the hierarchy of the laws is represented in its own way. For Mexico the first place is the Mexican Federal constitution, below that the international treaties and agreements take place. Then the federal laws of each state participate in the

hierarchy pyramid followed by the foreign trade general rules. In the last step of the pyramid the decrees and administrative orders are placed.

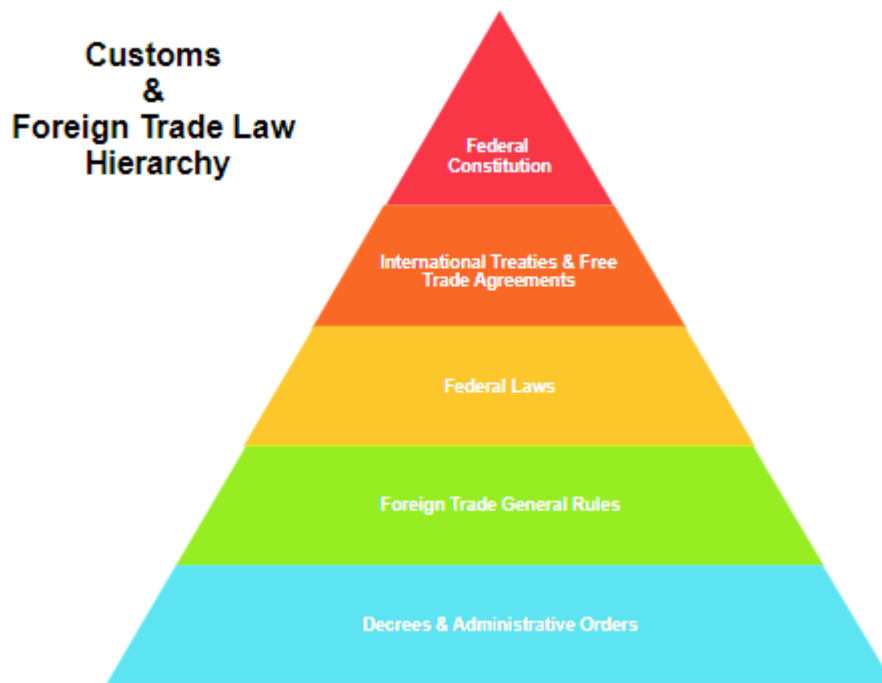


Figure 1. Customs & foreign trade law hierarchy

4.1 Customs Law

The most important document regarding the job of the intern and Cedillo Ramos is to understand the customs law. This law stipulates all the legal requirements that importers, exporters and customs agents must follow to clear goods through customs. The Customs Law is vital for the well-performance of the stakeholders that participate in the process. It was published in December of 1995, and the last reform was published on the sixth of November of 2020. It is comprised of 9 titles and 203 articles. The law emanates different annexes of the other four mentioned documents. The authority takes the Customs Law as the primary document to exercise control and surveillance during the clearance.

4.2 By-Laws and Annexes

As mentioned in the previous chapters, the legal framework has some annexes that the intern must check. These annexes help the intern link the theoretical with the practical knowledge to explain to the customers what is happening with their goods and provide clear answers to increase customer satisfaction and effective communication. All this information can be easily found on the internet.

Annexe 22

Annexe 22 of the general foreign trade rules state in 23 appendixes how the "pedimento", also called summary entry, is filled by the customs agent. The annexe shows every field displayed in the summary entry regarding the legal stay within the national territory. It is also called the instructive of the summary entry. The intern can look for different information such as the summary entry code, transportation method, currency used, metric units, non-tariff restrictions and regulations, payment method, and so on so forth. The document is a prerequisite for the intern to understand how the entry summary is presented to the customer before handling it.

Federation Tax Code

This code states how companies and customs agents can be audited through the General Administration of Customs. Moreover, the code describes the process of fiscal control that the government has over the corporations. The law also mentions how the foreign trade participants are informed about these processes via electronic tax mailbox. In overview, the primary purpose is to notify the tax processes for the foreign trade industry.

Tax Administration Service Act

This act states primarily the quantities that importers and exporters will pay if they break the Customs Law. The document says the contributions derived from fundamental fiscal taxes. The primary purpose of the customs is to acquire the tax amount requested to the taxpayers; this is why the importers and exporters must pay vital attention to avoid any mistake regarding taxes and tariffs.

Foreign Trade Law

This law states primarily the definition of taxes and tariffs imposed on the imported and exported goods. The law also mentions which type of tariffs apply to different products. Also, the law says if these tariffs are by percentage or by the quantity of the goods, e.g. kilograms, litres and pieces. The law indicates which unfair practices are not allowed in commerce and safeguard measures.

General Foreign Trade Rules

These rules are implemented due to the World Customs Organization's concern that countries should share standard practices for foreign trade operations of goods and services. Institutions have approved all these rules on an international level. The rules represent an organism that speaks for foreign trade rules at a worldwide level. The most common example of this is the incoterms that have been translated into more than 30 languages. Another one is the payment methods that banks implement for the security of the importers and exporters.

4.3 Free Trade Agreements

Free trade agreements are settlements made by different countries that look to improve foreign trade among their nations. These agreements allow the increase of economic integration and offer local companies the opportunity to compete against quality products imported or export their products to reach international markets. It is vital to mention that, according to the Mexican government (2015), Mexico can work with more than 13 free trade agreements with more than 50 countries. Also, it is crucial to emphasize that Mexico has actively participated in international forums, such as the World Trade Organisation, the Asian-Pacific Economic Cooperation Mechanism, the Organisation for Economical and Cooperation, due to the government efforts Development and the Latin American Integration Association. The following map shows the countries that Mexico has as partners for foreign trade purposes.



Figure 2. Trade agreements and treaties map

5 Six Sigma

During this project's development, the Six Sigma philosophy is handy to manage since several events should be considered to improve the business model of Cedillo Ramos. However, the author's problem is to improve the training experience that interns have when they join the Cedillo Ramos team. There is no straightforward process based on this business activity. Personal experiences have led the author to pay attention to the core of the training to improve customer experience and how the interns will enjoy working in the company.

5.1 Philosophy

Six sigma's philosophy is to adjust an organisation's process by allowing just the minimum possible deviation to reduce and, trustingly, eliminate waste defects and irregularities that the process may have (Pande & Holpp 2001, 5). Six Sigma philosophy aims to correct the current mistakes by analysing the process and analysing the improvements to examine if a change was performed.

5.2 Objective

The Six Sigma analysis's objective is to improve employee satisfaction that will drive retention and productivity. The outcome will result in an enhanced external service value for customer satisfaction. Cedillo Ramos retain an average of fourteen clients every month that choose to manage their foreign trade operations. The company is continually fearing the fact of losing clients because of the service that is provided. If Cedillo Ramos can increase customer satisfaction, they will retain their clients by working with them month by month.

5.3 Process

There is a difference between other consultancy companies and Cedillo Ramos. Cedillo Ramos has not developed any training programme for their interns. Even though they have been in the market for more than ten years, they have not thought about creating a friendly training experience for their high employee turnover. The staff turnover makes, at least, every year difficult times for the supervisors to train them. The idea is to develop a solution to improve the training stage to create professional interns in the short term for the business's well-being.

Cedillo Ramos has had extensive involvement with interns since they opened ten years ago, but there has never been any appetite for changing the process. Interns have come

and go, and the company still cannot figure out how they will retain them to create prepared, professional, and educated workers. The problem has led the project to develop a Six Sigma proposal to improve employee satisfaction by understanding the actions taken within the office to provide service to the clients.

5.4 Define

The definition of the problem in Cedillo Ramos is not rigorous. The main painful areas lay in the interns who just entered Cedillo Ramos to start learning and create inefficiency with the clients. As mentioned in the document before, the interns are usually university students who attend lectures within the first two years of their degree programme of International Business. They routinely do not have the professional skills and knowledge to fulfil the company's needs. Therefore, essential activities like communicating the process to the supervisors, attending phone calls, and even writing an email are challenging in the first months.

However, the problem prevails in how the company does not have the time to develop any programme to train their employees. Moreover, the company is not interested in spending resources to hire someone to expand their training. The company is passing through a resilient process because of the workload they are experiencing, the coronavirus impact, and the economic crisis that has hit all Cedillo Ramos clients. It is time for Cedillo Ramos to invest in this project if they want to focus on administrating the business instead of running it.

5.5 Measure

To measure the company's problem, the author will reach at least twelve out of the fourteen frequent clients that come around every month. These clients are always contacting Cedillo Ramos to use their services, and the intern is the prominent figure of the process. Moreover, most of the time, the client is served by the intern, and they are in close contact to solve questions, inform about their foreign trade process, and find creative solutions to clear their goods rapidly.

The information will be collected by sending Webropol surveys to the clients that will state in five questions how they have felt in their process when working with the intern. These five questions were checked, revised, and accepted by the commissioning company. Nonetheless, the survey was sent directly from the company's email to the clients. This survey aims to understand how the clients perceive the service provided by the interns to improve the opportunity areas.

Another measure stream will be how the interns are following the steps of the processes. With a matrix of the steps, the author will go through the process's information flow by diving into the mail chains and evaluating how the information is shared. The intern should follow several steps to complete the foreign trade operation; without sharing this information, the procedures would change, and it will lead to chaotic management of the clients. The function of data collection is to find the last operation of each customer who answered the satisfaction survey.

5.6 Analyse

The information will dictate how the manual should be addressed and the customer service's critical points that the interns must pay attention to. The information flow in the company is vital for the clients and customs agents. Therefore, being connected, informed, and capable of sharing information is crucial to provide excellent customer service and perform international operations at their best.

Moreover, the information analysis will visualise how the process is doing without any external aid. Cedillo Ramos should enhance that they need to train their new interns to perform better during the first months and succeed in customer service satisfaction. Customer service satisfaction will create a sense of belonging, and the clients will stay loyal to the company instead of looking for other consultants.

5.7 Improve

After analysing how the clients perceive the intern's performance, many solutions can be taken, but not all are suitable, acceptable, or feasible. Cedillo Ramos' options are limited due to its low staff number and the time that can be provided to the interns to train them properly. The most accurate solution should be one in which the interns can learn by themselves without risking the business's actual operation. It is not about failure after failure in fundamental processes with no guidance but following a pattern or a series of steps to fulfil the customer needs and closing an operation correctly.

5.8 Control

By checking the intern's performance, the author will forecast the results of the following operations when the solution is provided. The goal is to look into the intern's actions to correct mistakes and see what is still unclear. The forecast will last for three months to vis-

ualise the results. Moreover, the solution will improve the intern's performance when joining Cedillo Ramos staff in the following years. To conclude, the intern supervisors can continuously measure and control the intern's execution during the foreign trade processes to assure high performance in the labour hours. The same customer service can be used for future operations and to improve opportunity areas.

5.9 Quality Tools

To measure the problems and obstacles that Cedillo Ramos faces, three main quality tools can be implemented to achieve the customer's accurate perception. Elizabeth Cudney mentions that it is crucial for a company when facing changes to collect the customer's voice so the stakeholders can recognise the customer expectations accordingly to the services delivered by the intern (Cudney & Furterer 2012, 19). By collecting the data that shows the intern's performance, there should be a plan to reach customers and even design models that can show Cedillo Ramos' current position in the area. The goal is to approach the clients through surveys to help the project be more sustainable and feasible for implementation.

For this project, the data collection was done by checking emails deeply to see how the intern has sent information about the operation. The quality tools that were used are the cause-and-effect diagram and a check sheet. These two tools can be implemented for the reader's better understanding of the case and outstanding the defects committed during the processes. It is essential to notice how important is the customer voice to relieve the pain.

5.9.1 Ishikawa Cause-and-Effect Diagram

The Ishikawa diagram identifies the causes that may produce the current problem. Developing this diagram starts by brainstorming the ideas that may appear as possible causes. Then the designers classify the issues to see which sector of the process should be addressed quickly. The cause-and-effect diagram stands out the problem and diversifies them by organising them in branches; Cedillo Ramos is the perfect company to apply this model in the intern's performance area. In the implementation of the project, the reader can analyse the model made for Cedillo Ramos and the main training problem.

5.9.2 Check Sheet

The check sheet that will be used explains how the intern handles the foreign trade operations during the importation process. The check sheet will be used to measure the operational knowledge of the interns. Moreover, if a client responded to the survey, the author will check how the last operation managed to link the main problems with the evaluation. The check sheet will include every step of the importations and exportations through the maritime port, land crossing and airport (See appendix 1).

5.10 Business Innovation

The innovation of the business can be found in different **managerial perspectives**. The perspectives come from marketing, human resources, finance, operations, and strategic management. These five organisational perspectives can help any business innovate if they want to improve or fail. The main problem of this project is a human resources issue. The author understands that the training process is not helping to the development of retaining and satisfying clients. Therefore, the human resources management perspective should be addressed.

As mentioned before, the managerial perspectives help consultants improve a business's area to perform an activity correctly and innovatively. The consultancy process has three main factors: The **performance**; the ideal arrangement is reached when the stakeholders are delighted with the implementations to the business. It is not just about the objectives being achieved but to be exceeded. The crucial critical factor is the **team experience**; the team's involvement is essential to implementing the plan. The company's team should create sustainable partnerships, and over time, they must pay attention to the improvements that the solution is bringing to the company's development. Also, **personal learning** is relevant for the company. By implementing the new plan, the company members should benefit from the process and work better. At the end of the project, the author asked the CEO and the intern what personal learning was. Moreover, the author also asked which steps improved during the implementation of the project. Also, success factors will let the company know that the implementation of the plan is prevailing. The intra-team relationship factor will generate trust within the organisation. The improvements will activate the company's communication, from mitigating the effects of diversity through informal exposures of the problems and formal training of the implementations.

6 Service Theory

We all, as consumers, have experienced the service of a company. Even if a company's main product is tangible, its offer and delivery will be present in the customer's mind. According to different definitions, we can conclude that services are the intangible interaction companies have with their customers. A company's service can be developed by understanding service markets, applying the 4P's of marketing to the service, developing customer relationships, and striving for service excellence.

If we analyse the service definition, we can conclude an interaction between the company and the customer. However, this interaction has always backstage and front stage action in the service-profit chain. The backstage of the service is linked to the internal quality of the working environment. The interior quality drives employee satisfaction and, later, the ability to achieve customer interaction results.

The satisfaction chain starts with how the employee is satisfied, how their desires are fulfilled, and their necessities are covered. Employee satisfaction persuades employee loyalty; the staff members increase their productivity that drives to service value. Service value is the result that customers achieve concerning the total cost of the product. If the company reaches this chain from one side to another, customer loyalty can be attained, and it will be the most important determinant of profit and growth for the company.

The service has three different stages that businesses use to encounter their prospects and tie them up to buy from their products and services. These stages cover the pre-purchase, purchase, and post-purchase stage. Due to Cedillo Ramos' business model, the pre-purchase stage is not considered in the intern process because of how the clients are prospected and retained. Moreover, the encounter stage and post-counter stage should be considered.

For Cedillo Ramos customs clearance service, we need to consider that the service times are variable. The service time can take even more than a week, making it more complicated for the interns to retain customer satisfaction the whole time. Nonetheless, the moments of truth of the clients should be identified to hit directly to the nail. These moments of truth are the expectations of behaviour that occurs between the client and the employee.

Two primary drivers manage the encounter stage; the spotlight in which the service is performed and the staff who handle them. Cedillo Ramos service's spotlight is mainly through

communication channels such as emails, phone calls, and even text messages. Therefore, the employees should be aware that those stages are essential to respond against customer moments of truth. Picking the phone up and saying the correct sentence can save the moment of truth and improve the customer service experience quality. The script theory can help the company to avoid variability during the moments of truth and would increase the confidence of the employee.

The service script is a theory that establishes and specifies the sequences of behaviour that employees and customers should learn when they are passing through a service process. The theory's primary goal is to avoid variability and condition the employee and interns' encounters with the clients. In Cedillo Ramos case, the development of scripts should be developed to control the service responses and create an alternative for the interns to handle the clients.

The manual provided to the interns will help to the performance of the service by contributing to the quality of delivering information from not only the clients but also the customs agencies. The customs agencies are also one of the major stakeholders that are involved in the process of serving the client. Also, the customs agency is the second interested party that Cedillo Ramos needs to communicate flawless information so the clearance can be ended in time and manner. One of the manual outcomes is to automatise the customs clearance process for the interns, so they struggle less in their first couple of months working for Cedillo Ramos.

After the service is provided, the customer satisfaction is determined from two different points of view; the service quality against the customer satisfaction. In Cedillo Ramos, service quality refers to relatively stable attitudes and beliefs about the firm. This service quality means that the service quality relies upon how the company is currently training their employees, which are the values taught and how they show that to the clients. By analysing the company's situation, the author can conclude that the firm states no service quality and that if it is not set in a short-term period, the company will have serious problems adapting to the clients' needs regarding the service.

Customer satisfaction is more related to evaluating a single consumption experience associated with attributing satisfaction (Emerald Insight Staff 2003, 1167). The pleasure can be qualified in different dimensions of quality. The dimensions can rely on as in the following table.

Table 4 Dimension and concepts of the quality service

Dimension	Concept
Tangible	Physical elements
Reliability	Accurate Performance
Responsiveness	Helpfulness and Promptness
Assurance	Credibility, security, competence, and courtesy
Empathy	Easy access, good communications, customer understanding

Cedillo Ramos does not provide any physical elements or products. That is why the company only plays with four out of the five quality dimensions. Cedillo Ramos interns perform their service tasks that entrust reliability, responsiveness, assurance and, lastly, empathy. In the customer service survey given to the most important clients of Cedillo Ramos, these four dimensions are used to see how the intern is operating their service skills during their working hours.

6.1 Design of the Service

There are thousands of millions of companies in the world. Some companies produce plastic cups, other headsets for online classes, and many others sell vegetables and their core product. As logical thinking, these companies' first thought is to invest so the core product can be improved; but is this what the client cares about when delivered? No, clients desire more than just a product, they desire an experience.

The world is becoming more and more connected every day. Thus, consumers are not just focused on the top products and the final use of them. The staff offer their options to choose a product; how the process of receiving someone in the store is done, the channels and touchpoints that the customer interacts with, and how employees serve the customers. (Berger Spring semester 2018.) All together, linked with the product delivery and added value is part of the service experience.

According to the book, *what is service design?* A design of the process should ensure that the service fits its final purpose (Lawrence, A., Hormess, M., Schneider, J. & Stickdorn, M. 2019). The service design pursues to avoid variability and achieve homogeneity during the service process. By avoiding variability in the process, the service can be addressed as a continuous line for the intern to follow a pattern and avoid mistakes.

For Cedillo Ramos, the service design tools must create a panorama in which they know what they are expecting from the clients and what they can do to provide them with admirable quality and customer service. The next chapter will be dedicated to design service tools to show Cedillo Ramos how easy and essential it is to use these models to implement them and increase the customer experience.

6.1.1 Customer Persona

After 15 years of being in the market, competing against other consultancy companies, and surviving various crises within the country, Cedillo Ramos has a clear idea of how their customers look. Moreover, they are always looking for more people in the industry, and it should be indispensable to build a customer persona to be clear which type of customer they would like to have.

The customer persona is a fictitious character that embodies specific critical characteristics of the company's target groups. The customer persona can be repeated several times to cover the main aspects that the customers have. The customer persona also called *buyer persona*, should include a picture and a name to conceptualise and transform that non-real character into someone who could step into the business's doors. Moreover, the customer persona should include details such as relevant characteristics in their behaviour and emotions. (Berger Spring semester 2018.)

If the customer persona enters the business, what is the thing they require from the industry? This fabricated person has expectations, goals and even interests in buying the service of the company. Then, why would the persona want to believe in a business? This last characteristic is essential to highlight the client's needs to interpret the approach that must be used to match with the current necessities that are presented.

How come does the business need personas if these are fictitious? The answer to this question is to generate a possible scenario with clients to interact with them according to their position in the company and personal variables. The way that the business has contact with the client should always generate empathy and get into the specific necessities that the customer is claiming. The customer persona is always utilised to innovate a business's service either in company strategies, product development, and the customer journey.

As mentioned in the previous chapters, Cedillo Ramos work with different types of industries but, if we summarise them, three types of sectors play a significant role in business

operations. In this chapter, the author will create these three personas to facilitate the company's service design and afterwards build a service blueprint and a customer journey map.

In the following examples, the reader will identify Ramón Nájera, Paola Alcántara and Isabel Guerrero. The following customer personas belong to three different segments of clients that Cedillo Ramos has in the company. The big and international companies that possess various corporates abroad, small-medium companies with employees in charge of foreign trade operations, and people who have their own company do not know how to proceed in customs clearance operations properly. The primary purpose of this chapter is to create three customer personas that Cedillo Ramos possess. These customer personas are designed for the company to have different approaches. The background of each client directly affects the behaviour that is used to conduct the operations. The interns and directives should recognise which type of customer persona is to decide their words, approach and even emotions that will be taken when handling an operation.

Ramón Nájera

Ramón Nájera works for a construction company. The company has many corporates out of Mexico, and its headquarters are in Switzerland. Ramón made his internship when he studied for his bachelor's degree and got hired after he graduated. He has been working there for five years and lives independently from his nuclear family. Ramón reports the shipment's status to his manager, and he is constantly working to reduce the company's costs and lead time. Even though he has been working in the area for a long time, Ramón is continuously struggling to correctly communicate the operation's track with the different parties involved in the process. Mister Nájera likes his job and is there to prove to his boss that he can grow within the company (see appendix 2).

Paola Alcántara

The second type of customer persona is Paola Alcántara. Paola is the right hand of Ignacio Alto, a small company that trades car pieces for big companies like Volkswagen and Audi. She is turning 38 years old this year, and her family supports her in her professional career. Miss Alcántara has two children and a husband. Nevertheless, she is always working and busy educating her rascals. She constantly tracks the imported materials to report directly to Ignacio, and she struggles a little with the technology. Her position in the company is unquestionable, and she prefers to communicate via email rather than phone calls (see appendix 3).

Isabel Guerrero

Isabel Guerrero is the CEO of a company that imports valves to sell them to the beer industry. She has plenty of work experience, and she has a master's in business administration. The last year Paola turned 55 years old and founded her company in 2018. After some years of struggling with team management, she is learning new tools to implement on her business and have a better relationship with her employees.

In conclusion, the company should adopt different customer personas to anticipate how prospects will come to the company. Without them, it is hard to read their desires, wants and needs that they expect to be covered by Cedillo Ramos (see appendix 4).

In conclusion, these three customer personas presented will help the interns understand more to whom they are talking to and choose the correct words to empathise with. The customer personas design the clients currently working with the company and how the company's approaches should be personalised according to their profile. These three customer personas are delivered to the business to have in mind their approach that they are using.

6.1.2 Customer Journey Map

A customer journey map is a tool created for businesses to understand the service experience from the customer's point of view. It is vital to scan touchpoints, empathy, control and priorities that must be considered to provide satisfaction to each client buying the services. The journey map's scope is to improve the customer experience while the company is analysing the customer's process. The map should include stages that the customer faces during the services and, into them, steps are defined. (Artun & Levin 2015, 103.) The steps are a profound explanation of what happens in the settings. For example, if a person goes to Subway, there is a stage in which they would choose the product. However, the step is to look into all the sandwiches' varieties.

The map must also include the storyboard; the board is a series of steps and images that could help imagine the process from the customer persona's perspective. The customer journey map can be constantly repeated for different customer personas and depending on their needs, and it must be modified. Here there is an example of how the customer journey map in Cedillo Ramos must be implemented. The map highlights different stages that the customer is passing through, user goals, the process that it is followed, problems faced, the experience and opportunity areas that Cedillo Ramos must consider improving the quality of service. For this topic, the author designed an example of a customer journey map for Cedillo Ramos. This map was delivered along with the foreign trade manual (see appendix 5).

The customer journey is designed primarily for the implementation of it in the manual. The steps followed in the customer journey are translated for the interns to understand the next step and interpret the emotional stage in which the customer is. By combining steps and emotions, the service providers can picture how the client perceives the interaction along with the process

6.1.3 Blueprint

The service blueprint also helps the company understand the current service system's operational features and performance characteristics. Moreover, anticipates, formulate, and choreograph service solutions not yet available through the design and analysis of the service path. The blueprint shows the company how the service process can be improved through tangible and intangible elements.

Describing process functions above and below the line of visibility of the business requires enormous cross-functional collaboration to deliver a seamless service experience and support the organisation's team. The company's team should point out the touchpoints, process functions and alignment of the service blueprint to improve the user experience. The steps of creating a service blueprint are the following ones

1. Identify the system to be blueprinted
2. Identify customer segment
3. Map the process from the customer's viewpoint
4. Map the contact of the employee
5. Link customer and contact person with support functions

This operational service tool can quickly help innovate the service process, develop touchpoints and moments of through, and improve service quality. Cedillo Ramos can preview the frontstage channels, customer actions, direct interaction, time spent, and backstage performance with the tool. As it was addressed with the customer journey map, a service blueprint was designed for Cedillo Ramos import procedure (see appendix 6), and it was handed in along with the manual and the customer journey map.

This last example provides information on how Cedillo Ramos can design a blueprint for the processes they have. For the supervisors, these kinds of tasks are essential for the in-

terns to understand what they must do backstage and show them to the frontstage. Actions that take place in the business must be enhanced to the interns so they can act by themselves if a client is calling or if they have to respond to an email.

7 Improving Interns' Training

After deciding the solution for the problem that Cedillo Ramos is facing, many steps should be followed to achieve the expected service quality. The foreign trade intern's manual is not enough to provide a better service to the clients. The author of the document has had several meetings with the company's directors to ensure the intern is being driven by the superior to explain more about the topic if it is necessary. In conclusion, the manual is a vital part of the training but not the most human one. If the company wants to improve their employees' training and boost service quality, there must be inspiration, motivation, and encouragement so the interns feel more confident about their decisions.

However, this document's primary purpose is to implement the manual, the interns' opinions, feedback from the directors, and the benefits of delivering the final manuscript. This project's benefits regarding the easiness of the training are unimaginable if the manual is well-implemented and, customer service quality can also be improved to gain the customer's confidence.

7.1 Potential Benefits

According to the author's experience, there are many opportunity areas that Cedillo Ramos should take into consideration to improve, and the manual covers two main drivers in the company's quality performance. These drivers are composed directly by the interns. Interns in Cedillo Ramos play a significant role regarding the foreign trade operations that the company has with many different clients. According to the past four months, from January to April, Cedillo Ramos keeps ten clients every week and around 16 every month. The numbers speak that the consultancy company can manage many different operations, and organising each operation is essential for the intern's performance. The potential benefits will englobe the fastness of the training process and the increase in customer service. Those will be explained in the following chapters.

7.1.1 Interns Training Process

The main driver of the potential benefits is the training process that the intern will have with the foreign trade manual. The manual will provide an uncomplicated way for the intern to solve general and specific questions about the import and export processes. When new employees start their internship in Cedillo Ramos, they will check their queries by diving into the manual. In the past, when an intern had a question about a process, the first call was made directly to the supervisors. If not, the intern would check university notes

and even googling the issue. The process now is different. The intern can access handy information on the computer, cell phone, and physical book shortly.

The past interns took a long time to understand each process because they played in a winning-failing game. Their decisions were not entirely accurate due to the fear of asking or being uninformed about deciding. The primary manual goal is to help the intern solve first-hand questions about the foreign trade processes to create a self-learning stage. The manual is full of legal references, internal procedures, external procedures, hints of dealing with clients and a step-to-step succession.

The manual training process will decrease the time that superiors must spend with the interns and reduce the failing decision's rate when interns take over the foreign trade operations. By using the manual daily for the firsts four months of the internship process, the employees will feel more comfortable by sharing their questions with their superiors and taking decisions all over the customs clearance process.

7.1.2 Customer Service Performance

The main side effect of improving the training of interns in Cedillo Ramos is the customer service performance. Since the interns are the central staff in the company that serve the clients during the foreign trade operations, improvements in the training process will directly boost the service performance. The interns are the main drivers of the operation and, sometimes, Cedillo Ramos' directors cannot see that they need to invest more time by training them so the services can be improved. Service performance is what keeps the clients in the company. It is the primary tool to retain customers and make them come back to keep using Cedillo Ramos' services. If the interns are well-train, customer satisfaction will increase, and uncertainty about the client's turnover will diminish over time.

8 Outcomes and elements

Like any other project that can be implemented in a company, some expected outcomes and elements can be rectified. These elements are considered from the past times when the solution was not provided still. The problems come directly from the training process, and the following are the most predominant ones. Errors, time-wasting, and sourcing complications will be mentioned in the following chapter.

8.1 Errors

The intern usually is committing mistakes that can lead to more significant problems if situations are not appropriately addressed. Many mistakes can be made in one operation, but in the first months of the intern, the major problem is the information flow that Cedillo Ramos is taking during the clearance. As we have discussed before, Cedillo Ramos acts as an intermediary between the client and the customs agency. The main goal of the business is to solve the client problems related to customs clearance knowledge. For this reason, Cedillo Ramos deals directly with the client as well as with the customs agency. The information goes from point A to point B to point C and vice versa, from point C to B and, finally, to A. The information flow should never jump from A to C nor C to A.

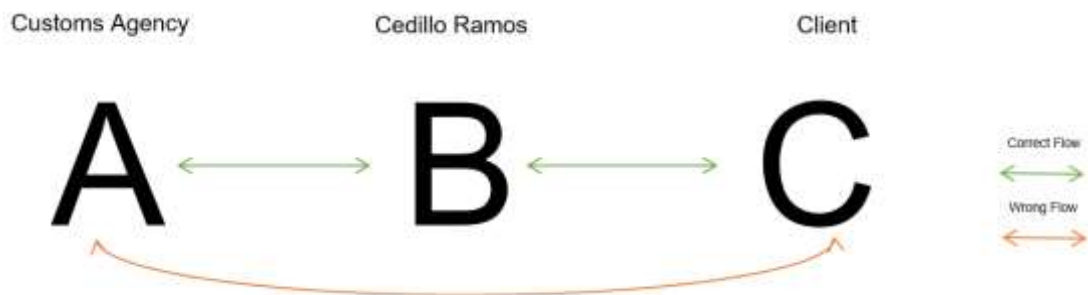


Figure 3. Information Flow Required for Cedillo Ramos

A simple mistake that interns in Cedillo Ramos commit is keeping the information themselves and not sharing it with customs or clients. The manual points out to whom and how that information should be delivered to teach the intern how to filter the documents, data, and received messages. In conclusion, if the information is well-conveyed, the materials' flow will proceed in the same way.

8.2 Time-Wasting

Time is essential in foreign trade operations. When the processes are dispatched correctly and on time, customer satisfaction is boosted. If the time management is correctly used,

the intern will upgrade the experience of the customers. A mistake that happens concretely in the office is when the interns abruptly stop because they do not know a term, a situation or do not know what to do with the information. By consolidating the theoretical words, ideas and steps in the process, the intern can achieve time management, and a constant time flow will come with the job that it is performed.

8.3 Sourcing Complications

From where do interns extract information when they need to check sources? That is a constant question since they are just arriving at a new office. As mentioned in the **Mexican Legal Framework** title, there are plenty of sources from which the intern can take the information and most of the times, and these sources are hard to read for inexperienced interns. When there are no legal bases in the interns' minds, it would be hard to reply something accurate to the clients. Also, the intern should take responsibility for looking for reliable sources and find information quickly. However, the manual points out the steps and concepts in a glossary to instruct and involve the interns in the customs clearance environment, so they familiarise themselves with the job vocabulary.

9 Breaking the Project Down

The project's execution started by analysing the company in-depth to decide in which way was going to be addressed the situation. The intern's area was the central department to solve. Since the author was an intern for Cedillo Ramos for almost two years, he knew that some gaps should have been closed to improve its performance in most foreign trade operations.

By following the six-sigma philosophy, the author followed all the steps to discuss the company's problem. However, these steps were followed by pre-information, internal analysis of the company, data collection, and the final project's implementation, which is the manual. These stages were considered so the project could be reliable, valid for the company and its well-being.

9.1 Execution of the project

The kick-off started by designing an Ishikawa model to understand the gaps needed to develop the manual. The Ishikawa model stated six drivers of the problem, which englobed "the current training process". The drivers include lack of provided information, guidelines to follow, directors lack of time, new interns, office environment and customer satisfaction measuring. The model helped to point out and to discover the problems that are aggravating the training process.

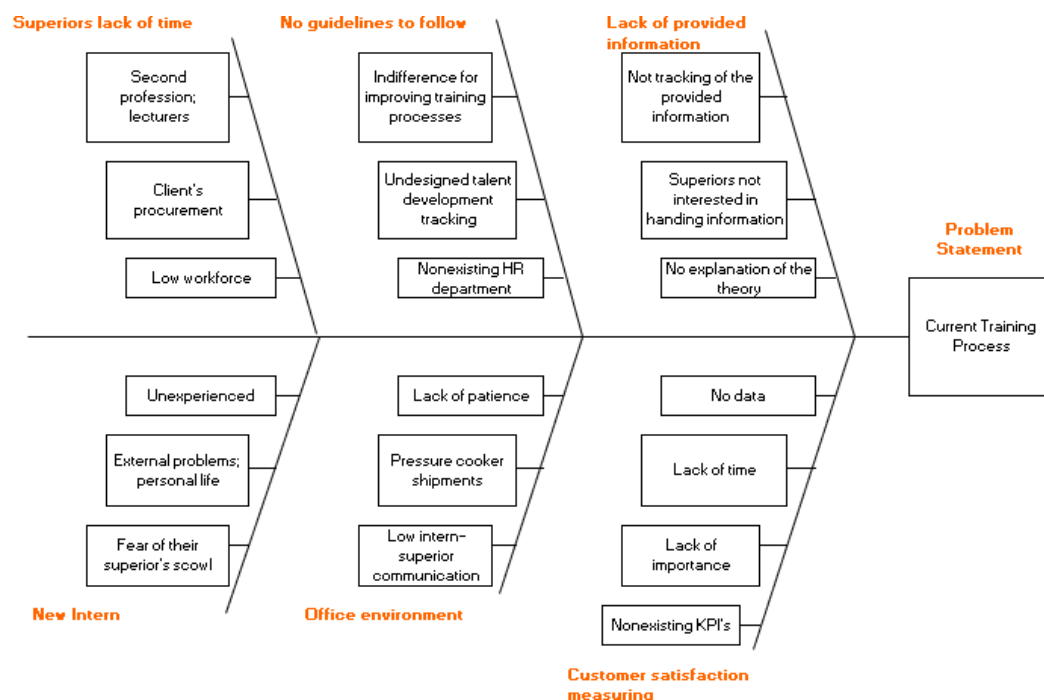


Figure 4. Cedillo Ramos Current Training Process Ishikawa Fishbone Diagram

The model highlighted the opportunity areas for the author to focus the manual into those. The manual is aimed to help each one of the drivers that are shown in the model. However, using the manual will rely on the intern and how the superiors have contact with the interns to teach them how to use it. By picturing the stages of air, land and maritime export and import processes, the author wrote down each step that is supposed to happen in the customs clearance. Moreover, the interns can anticipate each move, improve the leading time, pay more attention to customer service skills, maintain order, and learn from managing an operation.

The manual has seven different processes for final importation and exportation as well as virtual exportation. These seven operations are the most common ones that Cedillo Ramos manages every month. According to his knowledge gained during the consultancy company, the author explained these seven procedures within the manual's theory. The document points out different examples, references, and in-depth analyses of each process to be straightforward for the intern. It also explained the purpose and goal of the document and contains a 63 words glossary so the intern can always look for definitions that may be interesting during the clearance process.

Before handing the document to Cedillo Ramos' directors and the intern, a survey was run to determine the customer satisfaction, strengths, weaknesses, and opportunity areas of the current intern. The survey contained several questions, and it was sent to twelve different clients with various core industrial activities (see appendix 8). According to Cedillo Ramos directives, they have fourteen companies every month. The survey was sent only to these clients due to Cedillo Ramos' request not to contact all the companies to preserve the past years business relationships and some other internal reasons.

After sending the surveys, the author gathered information from the intern's operations during March. Furthermore, by collecting all the data, the result showed an estimate of how the intern is performing in each foreign trade process. The number will lead to seeing where the interns can improve their skills and pay more attention to a higher level of performance at work with specific clients.

After collecting the clients' answers, the data was sent to the Webropol analysis programme to be statistically measured to jump to conclusions. The objective responses of the clients helped the project to see the gaps, differences and contrasts that clients have one to each other, and it gave an idea of the overall picture of the analysis of the performance.

After the analysis is over, the author evaluated the customer satisfaction, and he created a forecast for the rapidness of clearing a customs operation. The estimates were realistic by analysing the intern's behaviour and interviewing about how they have felt with this tool. The interview provided the possibility of speaking with the interns about their experiences with the book if it is functional, easy to read and even if it is handy to find the correct information about the process. The dialogue allowed a space of clarity, honesty, and objectivity about the suitability of the manual in the interns.

Moreover, Cedillo Ramos provided a space for feedback via another interview. This feedback was provided in the last week before delivering the project to Haaga-Helia. The feedback helped the author improve the manual from the company's perspective to be as straightforward as it is for the interns. By providing the feedback and making the changes, the final version of the manual will be delivered physically to the company by the end of July so the author can organise the improvements, cover of the manual and printing of the book. For this project the a Gantt chart was created to decide when the activities should get done.

The Gantt chart provides an estimated time of how the project was run. The challenge of the author was related to the channels to communicate results and the data gathering. Since the author was studying in Rotterdam, The Netherlands, the contact with the commissioning company had to be precise and clear to achieve the expected goals. The activities had to be managed nine thousand kilometres away from the Cedillo Ramos' headquarters. Therefore, the actions had to be rigorous to submit the project on time (see appendix 7).

In conclusion, the activities of the project relied on the writing of the manual. The manual report was challenging since it is a manual that relies on a strict process that can be altered if some creative solution to clear the merchandise is presented. It lasted longer than expected. Therefore, the results of measuring customer satisfaction had to be taken after the manual was delivered. However, the author is confident about the serviceability of the manual, and the company will have more significant improvements when they hire new interns shortly.

10 Commissioning Company Case

Due to the industry that the project is aiming for, the data collection was challenging due to the insistence of calling and emailing Cedillo Ramos' clients. The stakeholders involved in the logistics process are busy, and the evidence collection was put on hold for around three weeks. The intern tried hard to implement the manual. However, they are already trained by the old method since half a year ago. Withal, the use of the manual helped substantially for the customer satisfaction measurements. After collecting the data, the results are the following ones.

10.1 Project Final Outcome

The delivery of the manual is bringing improvements for the interns in a medium-term period. The legal information, breakdown of the processes, glossary of the essential terms and the amount of data to follow the vital steps of the customs clearance process is more than enough for interns that just begun their internship at Cedillo Ramos. According to the customers, Cedillo Ramos' directives and the interns, the manual is fruitful to prompt confidence and certainty to the interns to perform their activities without hesitating while answering a phone call, replying to an email and even discuss the process with the superiors.

There is no question that this manual is beneficial for the organization. As mentioned in other chapters, the manual does not work for itself. The manual will work if the intern is interested enough to open the manual and use it. Moreover, it will be helpful if the directives implement the manual directly when training the new interns. Without these two parties, the effort of implementing the manual is useless.

However, the manual has been bringing customer satisfaction in the medium and long-term periods, certainty to the directives of Cedillo Ramos and tenacity to the interns to deal with daily working situations. The industry allows new people to enter the area where fundamental operations with real responsibilities come to play. Notwithstanding, if the interns are not aware of how the corporations work, they no longer will be part of this supply chain. That is why the manual is making a significant impact in their learning process to stay and be part of this foreign trade industry. The final results are shown after the manual is entirely explained.

10.2 Training Manual Explained

In the foreign trade world, there are plenty of different operations that can be used to import or export a product. The manual explains the seven most common procedures so the

intern can immerse in the foreign trade world. The compilation includes an introduction, the main goal of the manual, demarcation, events from beginning to the end, a glossary of terms and the specification of each of the seven types of processes. A completed version is delivered, and it breaks down the strategies by explaining them in detail (see appendix 9).

10.2.1 Chapter's General Explanation

The overall explanation of the manual's chapters was written down so the reader could understand what the manual is about in the big picture. The resolution is given to the readers who do not speak Spanish and know a little more about the manual. In conclusion, the explanation will cover the whole manual mentioning each chapter with some notes and a summary of the text.

Introduction

In this phase of the manual, it is stated the intention of the document. The purpose is divided into two main goals: improving the customer service performance and standardising the training process. These two are related to the time that the directives spend training directly their new interns. In this chapter, Cedillo Ramos' stakeholders must work in synergy to achieve the mutual goal.

In the text, the scope of the project is stated. The project is developed for Cedillo Ramos specifically and not for any other company. It is noted that the document mentions plenty of information to communicate with the multiple stakeholders of the foreign trade operations and how to deal with them if a problem comes up. It also notes that the demarcation of the document is only for imports and exports that take place within Mexican territory to boost the training process and customer service.

Objective

The main objective of the manual is explained. It affirms increasing the interns' learning process by improving their information acknowledgement, theoretical preparation, and their experience in the Mexican foreign trade. As a secondary effect, it is described how it will help customer satisfaction in the long term. By setting the document's objective, the author provides a medium-term goal to the interns so they have the motivation to reach it to learn from the company, the directives, and the manual.

Justification

In the justification, it is expounded the importance of this project. It explains how Cedillo Ramos has a high turnover of employees and how that causes a significant impact on the

company's operations management. It also mentions the common knowledge that interns possess when they arrive at the company due to their lack of experience and the year of the degree programme they are currently studying. The justification states the simplification of the traditional method by introducing the manual to the company and having an outcome the time reduction and customer satisfaction for the company.

In the delimitation part of the product's supply chain, the manual starts regarding importation and exportation processes. The delimitation is essential to mention to see which actions will belong to the frontstage of the process and which will be shown to the client. It also specifies which strategies do not belong to the manual. It does not cover techniques during the main transportation stage in imports before arriving at the customs and exports after departing from the customs.

The in-charge of implementing the manual is one of the most important factors mentioned in this title. The main party is the intern; however, the directives of Cedillo Ramos have the critical task of tracking the process of the training process by showing the interns how to think outside of the box to solve problems and avoid failures during the clearance process.

Start-to-finish event

In this section, each event is described from start to finish in which the interns will perform their tasks. When their tasks start, the explanation will help the intern realize when to act and when it is no longer a task for Cedillo Ramos. The section helps the interns to realize when the tasks and responsibilities start and when those end so they can focus in the next operation.

Glossary

This section contains 63 general terms used in the processes of foreign trade-related to import and export. The interns, at some point, will read or listen to these terms from the stakeholders of the operation. At first, these terms should sound impressive and not understandable. Therefore, knowing the definitions to understand the context of the situation must be compulsory to act on the procedures.

Importation Processes

In this section, three different importation processes are broken down. These three represent air, maritime and land importation. The most prolonged process is the maritime importation and the shortest the land importation. Within the procedures, there are essential points such as how to write letters, instructions and legal documents. Also, it is stated how to calculate the expenses that the client may incur, how to request a means of transport to

take the merchandise outside of the customs, how to pay tariffs and how to send the final invoice to finish the customs clearance process.

Exportation process

As in the importation processes, the exportation section includes the three transportation methods. The exportation processes tend to be faster and less paperwork than the importations due to the boost that the Mexican government provides to the companies to send their products abroad. The air and land exportation have the same number of steps, nine, and the maritime export has ten. In these titles, there is more variation depending on the type of transportation method and, the segment provides information on how to collect the merchandise in the client's facilities, coordinate the transport to customs, pay taxes and finalize the process by sending the final invoice of the clearance to the client.

Virtual Operations

A chapter includes the seventh most used foreign trade operation in Cedillo Ramos, the Virtual Operation. This chapter mentions two sections of how the process is divided. The opening phase has three steps to follow in the first month of the operation, and the closing phase includes nine steps to follow so the process can be closed. The virtual functions only happen the first ten labour days of each month. In conclusion, the shortest operation that the manual has and, perhaps, the easiest one.

Conclusions and appreciations

The last chapter is dedicated to concluding the whole manual by explaining the continuous improvement that may bring if the manual is well-implemented. It is also mentioned how all the branches will contribute to the learning process of the interns so they can be more independent in a short-term period to handle more office issues. Moreover, the chapter mentions the appreciations of Cedillo Ramos and the current intern's directives.

10.2.2 Manual Implementation to the Company

The manual was sent on the twenty-ninth day of March to the company. It was sent by email in a final electronic document to the directors and the intern. The manual includes hyperlinks for each subject of the operations. On that date, the intern started scanning the manual, and it was requested to be read in a week. After an interview on the sixth of March, the intern was invited by the author to use the manual as much as possible during their following operations. From that date on, the manual was implemented and fully utilised by the intern.

On the twenty-fifth of April, the author had another interview with the intern and Cedillo Ramos' CEO. Thanks to the discussions, the author could have feedback about the content of the manual. The main goal of the manual is that it can be used for the company at least for two years if processes in customs do not change drastically. Therefore, as mentioned in other chapters, the final and physical version of the manual will be delivered in July 2021 so the office can have a touchable version and help the intern's learning process.

11 Analysis of the data

After handing the manual to the commissioning company, the surveys were sent to start gathering the data, and the statistics were analysed with the same tools that Webropol has and graphics and charts to interpret the results. In addition, there are only five questions that were analysed to get a more in-depth evaluation of the products. The gathered data is precious, and it shows an impressive development compared to time. In this chapter, the author explained how the numbers are translated into conclusions.

Note: the author analysed twelve surveys and twelve operations. However, due to personal and professional problems regarding the shipment's management of one of the respondents, one source was not considered. The answers provided did not match the reality of the intern and affected the quality of the survey due to *reality distortion* and *exaggeration of the situation*. Therefore, for the analysis, only **eleven** sources belonged to the data analysis.

11.1 Interview with miss Álvarez

Miss Álvarez is currently the intern that is managing Cedillo Ramos' foreign trade operations. She was hired during the summer of 2020 due to the high workload that the company was experiencing in the previous months. She was studying her sixth semester of university when Cedillo Ramos contacted her to offer a part-time internship. She entered the company in September, and there was no straightforward process regarding the training. The author of this document was working in Cedillo Ramos at that time. The orders from the superiors were to train the new intern during the spare times in the office.

The strategy of training someone during spare times in Cedillo Ramos is not a feasible option. As mentioned before, the high workload did not allow the author to introduce the new intern. The required time was not enough, and for three months, Miss Álvarez committed plenty of mistakes. The mistakes lead the superiors to scold miss Álvarez almost every week in elementary tasks that she could not understand because of the training process.

After seven months of experience, Álvarez was interviewed, and some opinions about the manual and her experience during her first months came to light. The author conducted the interview directly, and five main questions were asked to miss Álvarez. Moreover, the interview was handled in distance from Rotterdam, The Netherlands to Querétaro, Mexico. The content of the questions is confidential due to the critical opinions that may be stated.

1. During your first month as an intern in Cedillo Ramos, how did you feel when you were trained to perform your future tasks?

In this question, Álvarez states that she learned in a very vague concept the procedures done in the company to clear goods in foreign trade processes in the first week of her training process. She mentioned that she was asked to bring up some questions related to these general procedures. She also noticed that it was complicated to be taught and involved in her new job tasks because of the workload. She felt that the other colleges were not paying attention to the clients' necessities in the organisation when she was being conducted. Despite that, she thinks it is an excellent way to start looking for theoretical information by consulting her sources. (Álvarez 4 April 2021).

2. When you decided to send an email or make a phone call about the foreign trade operations, how were you feeling?

Miss Álvarez clarifies that the process of sending an email took very long for her. She implemented the process by reading her drafted emails at least six times before sending them to ensure that the information was correct. She also mentioned that the intern and her superiors directly dictated some emails. (Álvarez 4 April 2021). This pattern of questioning herself about the news that she used to send matched the same feeling that the author had when he started to work for Cedillo Ramos. These insecurities were generated because of the lack of attention in the training process of the intern.

Also, Álvarez remarks that she felt that determination is a crucial point during the calls, and she was not prepared to take calls from different clients speaking about diverse foreign trade operations. Before dialling, she always needed to write down the main idea that she wanted to communicate so the call could have ended with a professional approach. During this question, the author asked when the phone was ringing, and she had to take the call. The new intern of Cedillo Ramos claimed that she did not have a previous operation, and she used to pick the phone up with no information in her hands. (Álvarez 4 April 2021). That technique caused many troubles to her when speaking directly to the clients. She did not know what clients were asking for and what she should have requested from them. The time optimization was not decisive because the process was not implemented naturally in her mind.

3. Do you think that the manual can help new interns shortly?

Álvarez thinks that the implementation of this new manual can be practical and suits the necessities of new interns. She also indicates that the guidance that superiors offer will be handier and straightforward to comprehend, thanks to this manual. She reveals that this is a manual in which the intern can take direct action and, if there is any question about the

procedures, new interns can rely on the book. (Álvarez 4 April 2021). In conclusion, Álvarez feels that the manual can be fully implemented into new interns to break the process.

4. What is the type of guidance that is needed for this manual?

Miss Álvarez alludes that the needed guidance relies on human skills that people with experience can teach to the new interns. She declares that one thing is to know what the interns must do, and another one is to understand how to ask for that information from the respective party involved in the process. She believes that the manual provides the theoretical and academic bases; and that the person who is guiding the interns' process can teach the functional areas. (Álvarez 4 April 2021). In conclusion, the clients that work with Cedillo Ramos vary in how they are treated, even though it is always the same foreign trade process.

Miss Álvarez shared to the author her opinion, which is vital for the development of this document. Since she has been the last and current intern of the company, the ideas that she presented are fresh and the reality of the current situation of Cedillo Ramos. After one week of being present, the manual had a positive and motivational impact on miss Álvarez tasks, and she used the manual in many operations from the 6th of April to the following days.

11.2 Analysis of the survey's data

In the survey, it is specified that all questions are regarding the service that the intern provides. It is also stated that the information will remain confidential; that means that the author and the readers of the document are the only ones that will access this information. The paper will not be published on any Mexican platform, website, nor source of information. Keeping the data in secret was acknowledged for the clients to respond honestly and without hesitation about their opinions.

As previously mentioned, the data collection from Cedillo Ramos clients was divided into two sections, before using the manual and, secondly, after using the manual. In this chapter, the analysis of vital questions are translated into the project's insights. The following data starts from the last week of March until April sixth and until April 17th. The information was contrived to combine different reports to analyse the difference between non-implementation and implementation of the thesis project. These two sections are called the first and the second period, respectively.

1. In your current operation, how satisfied are you regarding the service that is provided within working hours?

There was an exciting number of 20% of complete satisfaction and 80% of happiness during the first period. On the other hand, when the manual was utterly implemented, there was a radical change of **83%** of complete satisfaction and only **17%** satisfaction. The obtained answers highlight the intern's performance regarding the time that she spent in the office. The time management and the quality of service improved in a striking transition.

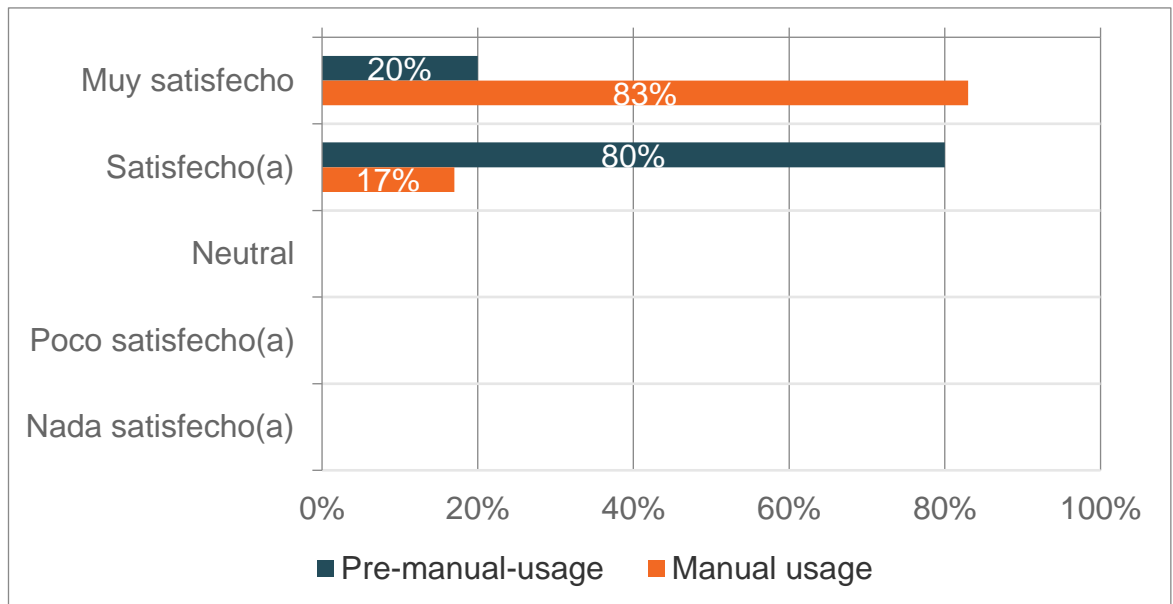


Figure 5. Provided service within working hours improvements

2. How satisfied are you after the intern communicates to you by phone about the monitoring and status of the operation in your current process?

When analysing this question, the author visualized an increment of **26%** in the clients' complete satisfaction. However, **one company** claimed that it was neutral about the information given during the calls after implementing the manual. The analysis indicates an improvement regarding phone information, but it also includes an answer that implies that the intern performed her phone task at a neutral level which could be a distraction or a lack of time to check the manual during the phone call.

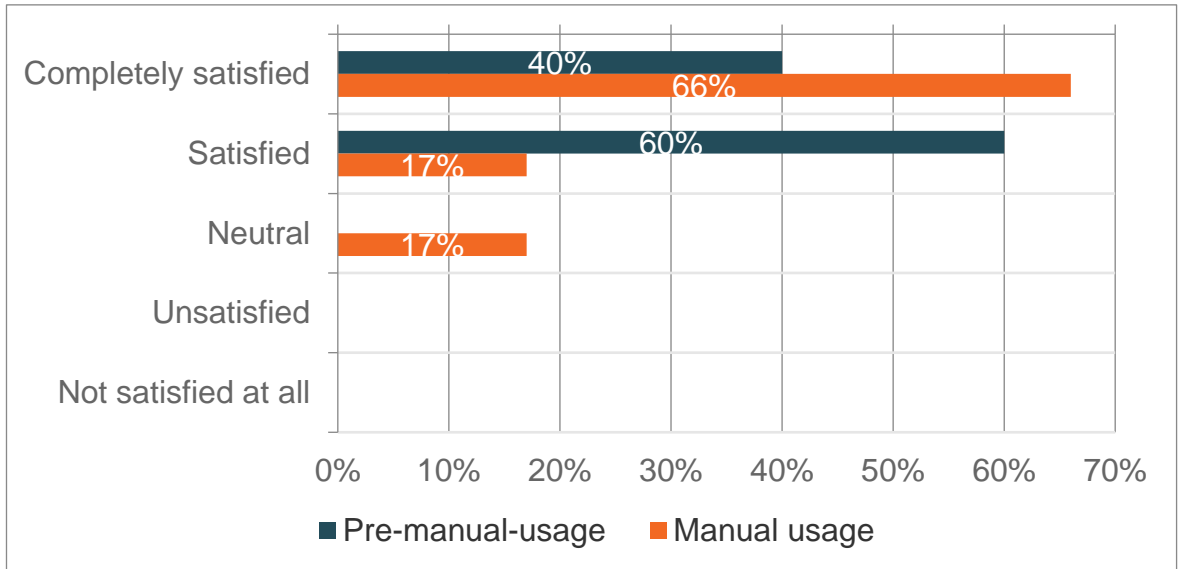


Figure 6. Phone Communication improvements

3. In your current operation, how satisfied are you after the intern communicates via email about the monitoring and status of the process?

In the email area, the improvement reached a **23%** increase. The increase through this communication method is because the intern has to check the manual before sending an email. In comparison with the phone calls, the intern is less pressured when answering the clients, and it allows the student to gain confidence in the process.

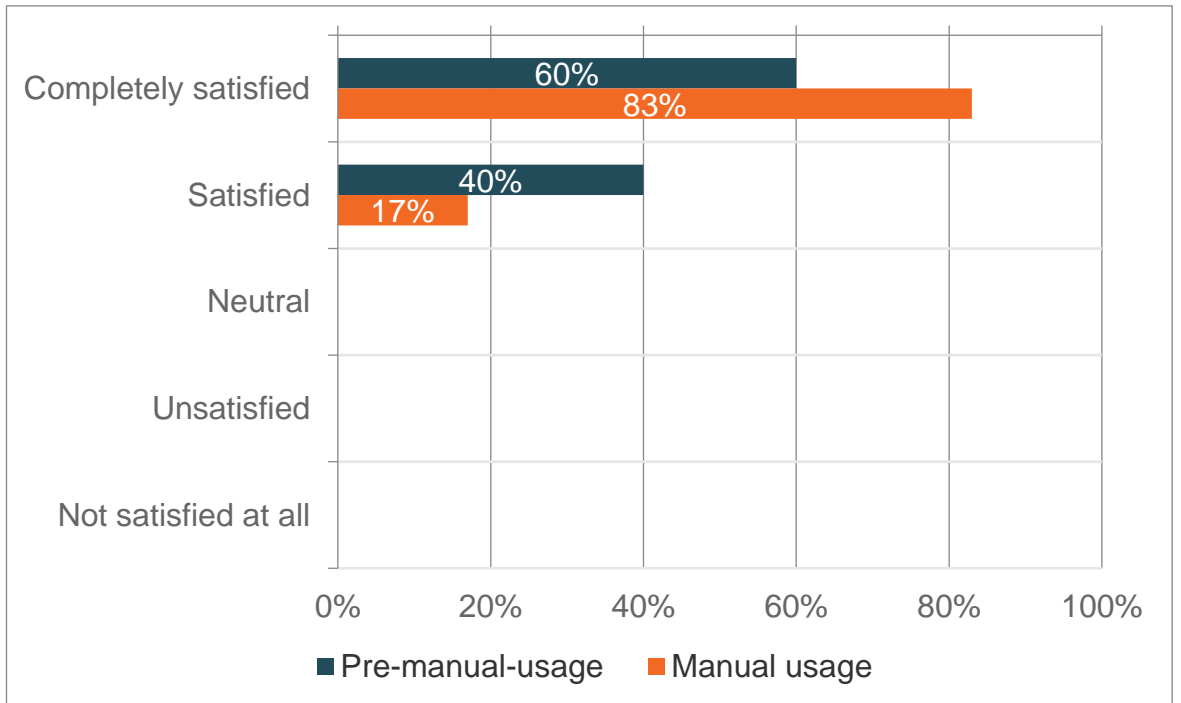


Figure 7. Email communication improvements

4. On a scale of 1 to 6, with 1 being the lowest and 6 being the highest, in the current operation, how would you evaluate the intern’s knowledge to operate your shipment?

It is vital to acknowledge that the intern's knowledge will always increase over time by analysing this data. Knowledge is a quality that comes in a medium-term period. The question was a pilot test to see if the answers match. The question helps the author maintain an average number and scan any change in the client's opinion. The number only increases its value **0.1** due to the short lapse in which the surveys were sent.

Table 5. Interns knowledge rate

	Number of respondents	Min value	Max value	Average
Pre-manual-usage	5	5	6	5.6
Manual usage	6	4	6	5.7

5. In the current operation, does the intern offer specific alternatives or solutions when a problem arises?

Regarding the creativity to offer alternative solutions, the “always” rate increased from **40%** to **50%**. The increase indicates that when a problem pops during labour hours, the intern had the time to check the manual and revise the legal and theoretical framework that could be used to clear the goods out of the customs. Even though this skill requires creativity and experience, the manual provides a legitimate start point for the intern. The creativity skill represents the difference of why percentages are not as high as expected.

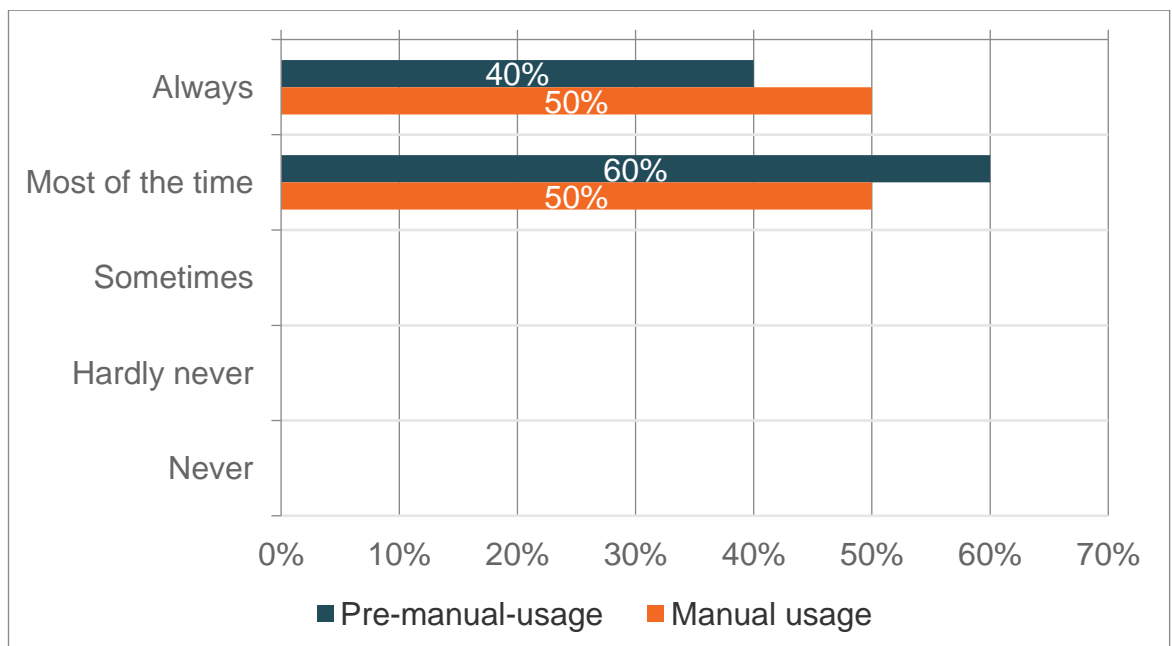


Figure 8. Interns creativity to solve clients' problems

11.3 Analysis of the shipments

In correlation with the surveys sent to the clients, the author had the opportunity to access the email data that Cedillo Ramos provided to him. The data analysis of this quantitative data aims to correlate the survey's respondents with the experience that they had in operation management and leading time in days. For this step, the author graded the last operation that the clients had before responding to the survey. The action was performed to correlate the information with the actual performance of the intern. The evaluation helps to create a reasonable scenario for the total review of the intern's tasks execution.

The evaluation criteria consisted of a general information assessment if it was correctly going through from point A to point B, then filtered and finally delivered to point C. The data gathering was done at the same time with the CEO of the company Juan José Ramos. The directive handled a zoom meeting with the details of the operation. At the same time, the author graded the processes from 0 to 3 to create an average operational management rate at the end of each procedure. The assessment check sheet contains the specific criteria of each method of transportation. The requirements relied on the following table.

Table 6. Criteria assessment to fill the intern's Check Sheet

Score	Criteria
1	The intern sent the information as his superiors have requested it
2	The intern sent the information. However, it was partially correct.
3	The intern sent the complete and correct information
0	For logistical reasons, someone else within the organization sent the information

Besides the operational information flow, the leading time of the clearance process was gathered to compare it between pre-manual and manual usage stages. Also, the leading time plays an essential role in customer satisfaction. However, the rapidness of how the interns clear the goods out of the customs is crucial for their professional development within the Cedillo Ramos organisation.

The analysis of the eleven operations showed the improvements that the manual carries when presented to the intern. As mentioned before, the intern will not only boost customer satisfaction. Also, it will improve the operational management of the shipments and the leading time for clearing the operations during customs procedures. The results of the analysis are the following.

Table 7. Operational information flow & leading time improvements

Pre-Manual		Manual	
Operational Information Flow	Leading Time (days)	Operational Information Flow	Leading Time (days)
2.36	7	2.83	9
2.00	10	2.25	4
2.29	15	2.67	7
2.22	4	2.53	10
2.50	4	2.60	6
		2.91	5
2.27	8.0	2.63	6.8

As it can be seen, there is an increase in the average operational information flow rate of 0.23 points with 2.63 out of 3. On the other hand, the leading time in days decreased on average 1.2 days, which means a slight improvement regarding both concepts.

We can see that no operation in the manual implementation stage exceeded ten days of leading time evaluation. Moreover, both stages share a case in which the leading time reaches its lowest number with four days of the process. In conclusion, the leading time decreased after the implementation of the manual, and it shows that a constant of low numbers can be managed if the interns usually consult the manual during the operations.

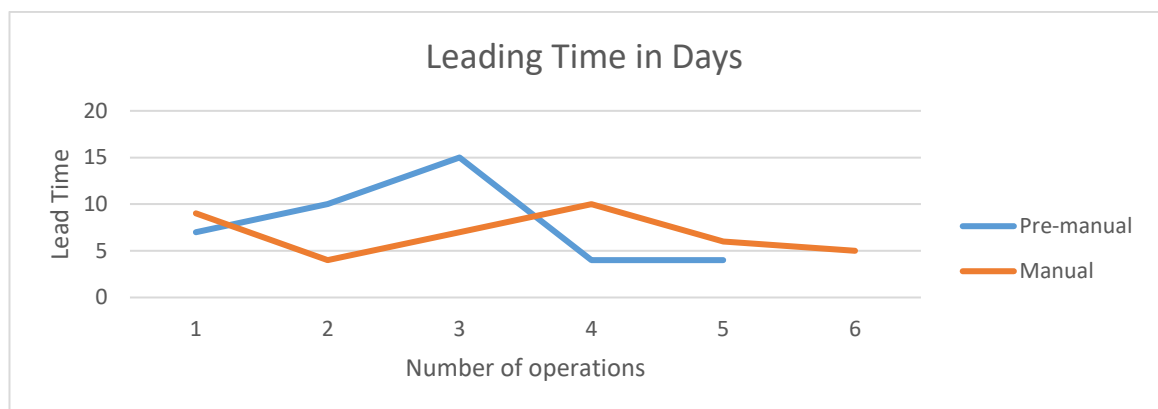


Figure 9. Leading time in days

According to the gathered data, the operational information flow also improved. The lowest number of performances that was assessed during the pre-manual stage was **2**. However, the lowest score for the manual usage stage was **2.25**. Moreover, by getting the highest number of the manual implementation stage, we can see that it was easier for the intern to achieve this performance indicator.

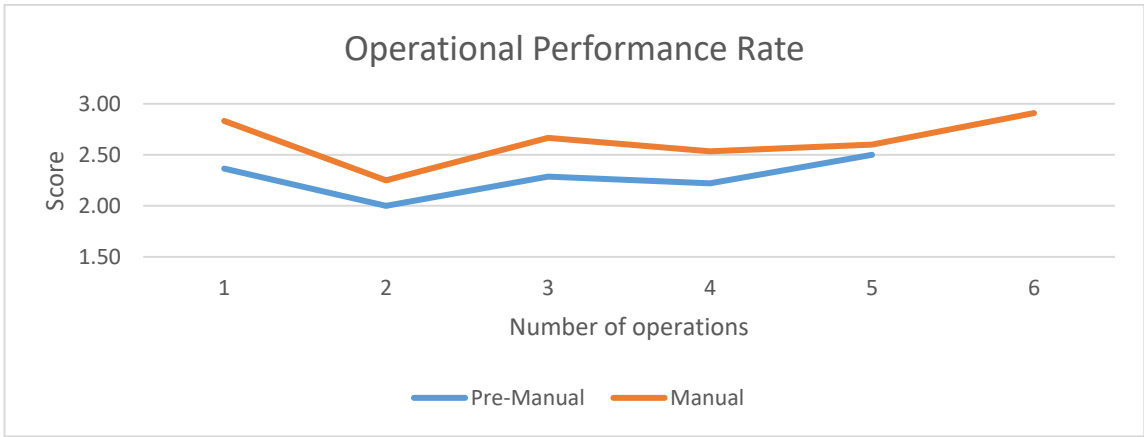


Figure 10. Operational performance rate

In conclusion, thanks to the implementation of the manual, the intern was able to increase **15.73%** the operational score improvement and decrease the leading time by **14.58%**. The manual boosts customer satisfaction, but it also helps the intern to overcome the challenges of learning the importation and exportation processes within Cedillo Ramos' company culture.

Table 8. Operational knowledge score and leading time rate improvements

Operational Score Improvement	Leading Time
15.73%	-14.58%

11.4 Key Issues

After jumping into the analysis of each question, some key issues must be recognized in the company to measure the current situation and improve for the medium-term period. These fundamental issues are found to create value in the company. The deal is made directly for human beings to fulfil needs and wants.

For Cedillo Ramos, the transformation process of the following Key Issues should always tend to shape the strategies of services, planning and controlling the operations, improving the personal capabilities and steering operations. In the following key issues, the author concluded about Cedillo Ramos' current situation and some improvements that could be made in a couple of months.

These four issues rely on the four pillars that Cedillo Ramos depends on. These four pillars are built for the intern to improve customer satisfaction and to provoke a feeling of trustfulness from the client to the intern. In the following chart, it is stated how important it is for the clients these four pillars. It was requested to the clients to sort from 1 to 4, with one being the most important and four being the least important, which features of the service they would like to improve.

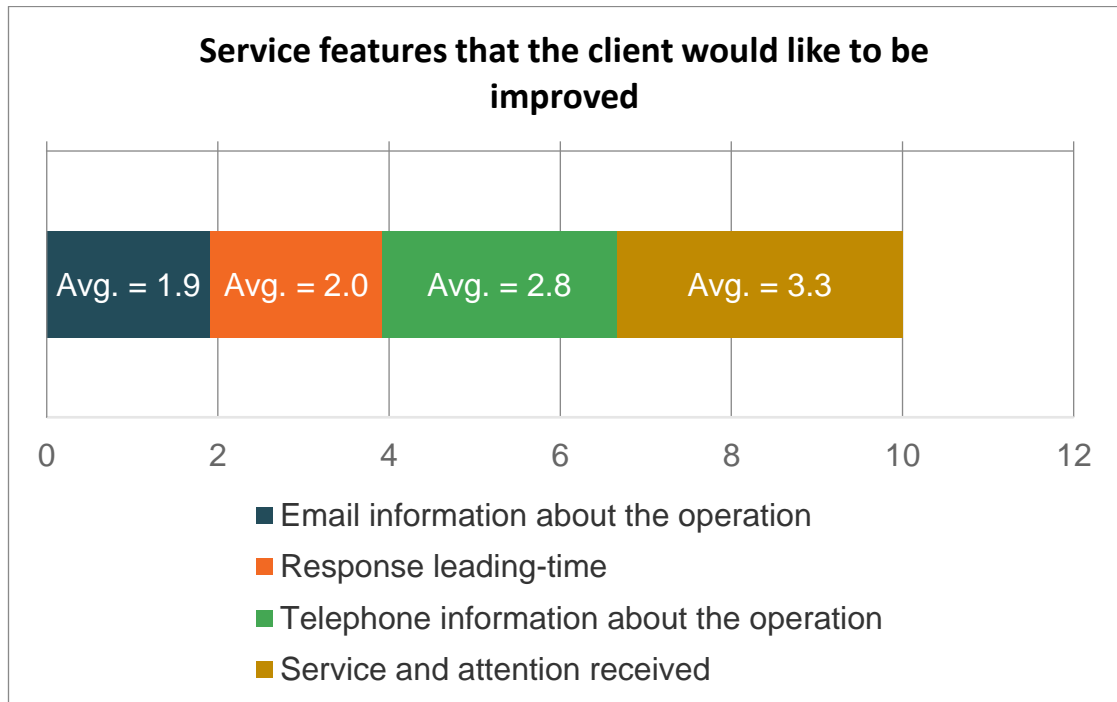


Figure 11. Service features that Cedillo Ramos interns must improve

Due to these numbers, we can conclude that the customer service and attention received is not a problem for miss Álvarez. The author describes the current intern as an employee who enjoys connecting and matching with the clients' emotions. These skills help Cedillo Ramos retain clients and generate emotional intelligence due to the built relation. However, the information received by email and the response leading time is not currently a strength and must be improved in a medium-term period. Cedillo Ramos' superiors must enhance the value of responding consistently and rapidly to the clients to generate customer service satisfaction.

11.5 Customer Satisfaction

The customer satisfaction increased in less than a week thanks to the guidance of the manual. Customer satisfaction, as mentioned before, is driven by employee satisfaction. We can conclude that the intern felt more confident by having a straightforward guide on responding to the clients quickly and correctly. The manual improved the client's experience, and they will come back with a preferred experience to Cedillo Ramos when they have another shipment.

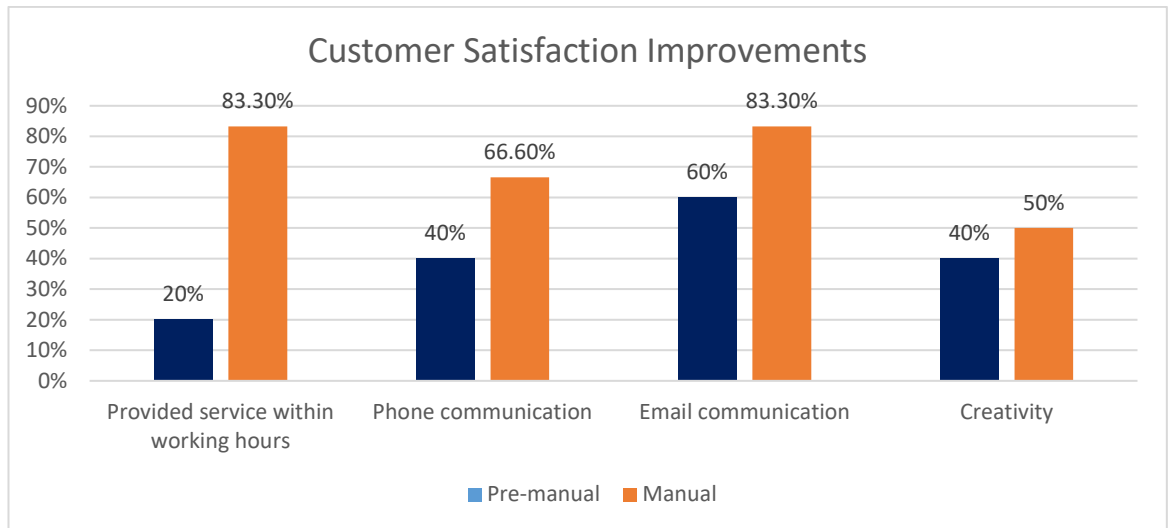


Figure 12. Customer satisfaction comparison

In the following chart, the entire customer satisfaction features are shown. Thanks to the manual, their sum reached almost **31%**, from **40%** to **70.8%**. These percentages emerge the author comprehends how this manual helps in the short-term and how useful and influential it can be for Cedillo Ramos to implement this serious process with their new interns. It is expected that during the summer, a new intern will be hired, and the implementation of the manual should be compulsory for the development of the training process.



Figure 13. Total customer satisfaction comparison

12 Project Discussion

After analysing the data and translating it into results and information for Cedillo Ramos, the author analysed the outcomes and which advantages and innovation brought to the company. After two decades of starting this business, finally, Cedillo Ramos can implement a proper training programme that shows results concisely. Besides just implementing a manual, the company should walk the interns' path to reveal the issues during the guidance and coaching stage.

12.1 General Theory Assessment

The reader will find plenty of information about the customs' legal framework in Mexico, six sigma theory and service theory within the document. The commissioning company has essential knowledge about the customs' legal framework. However, they lack knowledge in service theory which is also necessary to run a business that is selling a service. The value creation of the service stream is essential, and the theory provided in the document can help the company improve their service design shortly. If they ignore how the company's service is provided, the competitors could take a considerable advantage and fight for the market share that needs consultancy to clear their goods.

12.2 Forecast of the outcomes until July

Due to the extensive writing, feedback and results of the manual, the author is obligated to make assumptions based on his experience, the intern's development and the improvements that the manual had regarding the service time, email and phone communication, also the creativity of the intern to solve problems during the clearance of the goods. The forecast was presented to the company to show the development that the manual could have in the organisation.

12.2.1 Provided service within working hours

The service that customers expect will never reach the requirements. In this industry, Cedillo Ramos' clients expect attention from the intern in an excessive way. There were days in the office that, even between lunchtime, clients tried to reach the intern on plenty of occasions; and after 19:00 hours on Friday, they were sure that their goods were going to be cleared. That is why the author expects an increase of only **7%** in this field within a couple of months **from 83.3% to 90%** of satisfaction.

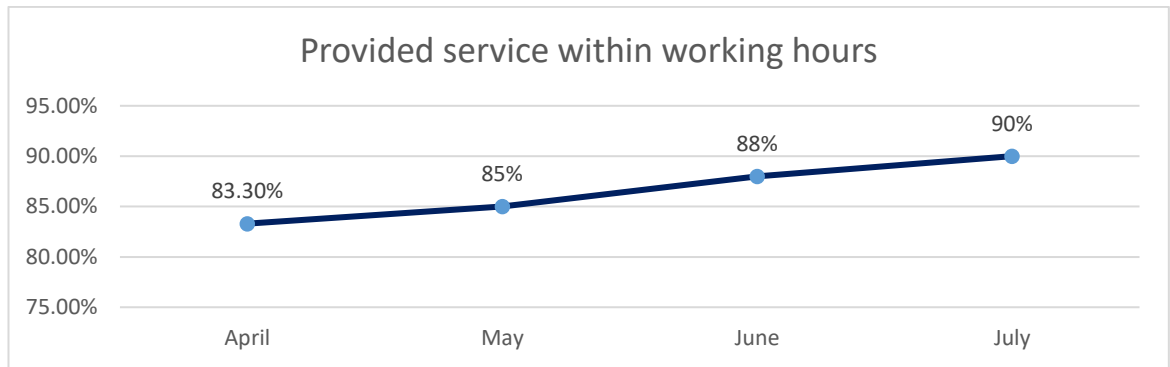


Figure 14. Provided service within working hours forecast

12.2.2 Phone Communication

Phone communication is essential for customer service performance. Most of the clients call Cedillo Ramos' offices to get rapid information on their shipments. However, by picking the phone up, the interns should answer all the questions as fast as possible and feel confident about their providing. It is expected that the phone communication performance can improve from **66.6%** to **85%**. This number is shown due to the difficulty of popping out fast and truthful information by the intern.

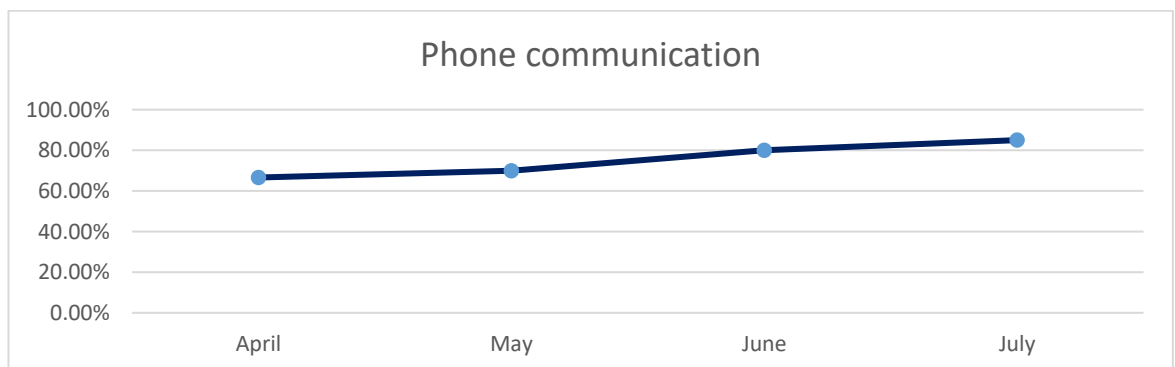


Figure 15. Phone communication performance forecast

12.2.3 Email communication

Email writing skills are much easier to improve if the manual is the main driver for the teaching process. If the manual is used every week and consulted every time the intern has a question, it will provide enough information for the intern to correctly communicate the stage in which the client's goods are. However, the 100% cannot be accomplished, and the author expects just a **9.7%** of increase from **83.3%** to **93%**.

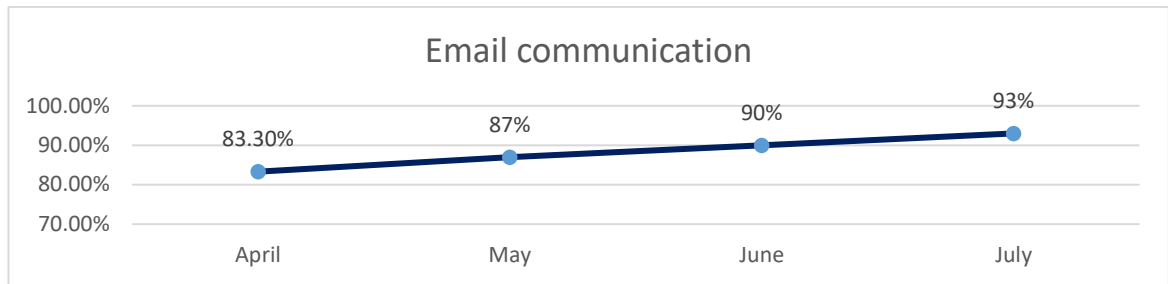


Figure 16. Email communication performance forecast

12.2.4 Creative Solutions

In certain foreign trade operations, the intern must-have's creativity performance is as important as the theoretical information. The solutions must always fit with the legal framework, and the interns must combine their creativity and academic skills to find the correct way to solve the client's problem. Nevertheless, imagination is not a feature that can be improved to solve a customs problem in the short term due to the manual. The author claims that the manual helps to get more knowledge of how to solve possible problems. However, it does not imply that creativity can be automatically boosted. The expected percentages go from **50%** to **68%**. It is increased by **18%**, but it does not reach a satisfactory level for the clients.

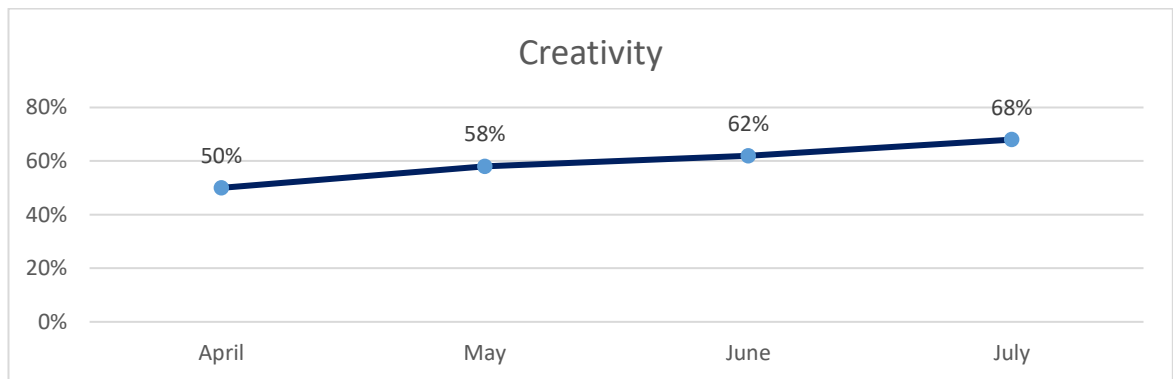


Figure 17. Creativity improvement forecast

12.3 Conclusion of the forecast

After the forecast, the results of the manual in a medium-term period are entirely realistic. The expected improvements will help the company to survive during this corona time with prepared and motivated interns. The manual's satisfaction will not just reach the clients; it will also bring delight to the intern by understanding each step of the customs clearance procedure. The forecast also helps to comprehend how this project will impact the company's culture when hiring new interns that will handle the foreign trade operations.

13 Commissioning Company Evaluation

After presenting the project results to the company's CEO, the author booked two interviews to gather qualitative feedback information from the intern miss Álvarez and the directive Juan José Ramos. The feedback sessions compiled data regarding the application and results of the manual. Moreover, it also states how important it is for the intern and the CEO to use it in future interns to develop the training process to improve customer satisfaction.

13.1 Second interview with miss Álvarez

The interview with miss Álvarez took place on Sunday 25th of April of 2021, and it consisted of feedback on how she felt with the manual over the manual implementation stage. She was open about her answers and a space of comfortability was created to let her share her honest opinion. During the interview, the author evaluates how practical the manual is for her and the opportunity areas that can be improved to deliver the physical version in July.

1. **Now that you have used the manual a little bit more, how have you felt about the fact of using it whenever you are stuck in operation?**

Miss Álvarez think that the most crucial feature of the manual is that the topics can be easily found if you need them if the interns want to consult a topic. She thinks that it would have been helpful when she started the internship eight months ago. Moreover, she claims that now she has better knowledge of how the operations work. However, miss Álvarez insists that there is interactive information in the manual that she is not familiar with and used during the last weeks. (Álvarez 25 April 2021). The clearest example is how to endorse a document and calculate the estimated expenses for the operations. The intern alleges that the interactive explicative sections have helped her to manage the operations.

2. **Which is the most complicated step of the operations that you have?**

According to miss Álvarez answer, the most challenging part for her is the legal fundaments that she has to use to write the legal documents for the clearance. She says that some decisions must be based on the legal framework, and her boss about these situations has told her off. Furthermore, she explains that the manual has an explanatory text of writing these documents and checking the legal sources if there is any hesitation. (Álvarez 25 April 2021).

3. **How long would it take for new interns to perform better after the manual is delivered to them?**

Miss Álvarez believes that the experience that she was constantly acquiring is the best way to feel comfortable and calm during an operation. However, she explains that having a base, such as the manual, provides confidence to perform the tasks. She revealed that when she started working with the company, her determination of managing the operations was null due to the lack of knowledge that she had from the university. She insists that the manual provides enough information, so the interns do not waste time asking their superiors or looking into other sources. Moreover, she estimates that the time that she thinks that the manual can be implemented is in less than two months so the intern can gain confidence in the office. (Álvarez 25 April 2021).

4. Do you have feedback regarding the manual?

Álvarez is concerned that foreign trade laws, rules and organisations are constantly changing and that the manual will not be longer useful in less than a year. However, the current information will be used for the next generation of interns. Furthermore, if a change is needed, some updates to the manual can be implemented.

In conclusion, the current intern of Cedillo Ramos thinks that the manual can be implemented for new interns struggling with theoretical information and that do not have transparent processes of customs clearance to perform their tasks. Moreover, the manual has been helpful for her and the implementation period that the author stated in previous chapters is close to the estimated time that miss Álvarez refers to. (Álvarez 25 April 2021). Even if miss Álvarez does not feel that the manual mainly helped her during the operations management, during the analysis, we can conclude it has enabled her development as a service provider and by processing information to understand the core of the customs clearance process.

13.2 Interview with Juan José Ramos

The author handled an interview with the CEO of Cedillo Ramos, Juan José Ramos Jiménez. In this interview, the manual, opportunity areas and conclusions of the implementation are discussed. Ramos showed interest in the manual's performance and was close during the data collection with clients, analysing the data. Also, he tried to be as close as possible with the intern during the implementation stage of the manual.

1. Will the company use the foreign trade manual soon with new interns?

He started by saying that the training process is vital for Cedillo Ramos interns. He mentions that one of the company's main goals is to teach their interns to make a professional transition from Cedillo Ramos to a more prominent company by taking the knowledge that they acquired here. He believes that the manual will be handy if implemented when hiring a new intern to be used as an induction course. He considers that the way interns can

consult the manual is advantageous due to the lack of time to train the interns. (Ramos 29 April 2021). In conclusion, the idea of implementing this manual with new interns is suitable to the company necessities and is a project that is also acceptable for the directives of the organisation.

2. Now that the implementation process is over, what is the point of view regarding the project's performance?

With this question, Ramos states that every foreign trade operation is different. Even though they have the same process, as stated in the manual, some particularities make them different and unique depending on the case. There is where the operation can become complex for the interns. He also thinks that it is impossible to foresee all the situations in every procedure stated in the manual. However, he believes that the manual is the closest as possible for the standard and structural part of the process. (Ramos 29 April 2021).

3. How practical is the manual regarding the operations of the company?

He estimates that the usefulness of the manual will not be focused on productivity or performance. He believes that the company will not be able to measure those processes in the following months. Moreover, he declares that the average time of training is one month and a half, and because of possessing this manual, the time can be reduced to even one month if the manual is well-studied by the interns. Furthermore, he admits that it is the perfect tool to consult first-hand to avoid asking questions directly to the company's directives and learn by themselves the foreign trade processes in a general scope. (Ramos 29 April 2021). In conclusion, Cedillo Ramos is constantly having plenty of foreign trade operations, and if those are urgent for the client, it is hard to train the interns at the same time by showing them how the processes work. Nonetheless, the manual stimulates the intern's self-learning and reduces the training time, providing quality service to the clients.

13.3 Author's conclusion of the project

The foreign trade training manual positively impacted the company's operational management and human resource management. The improvements that the manual brought to the company will keep working for a long-term period and even if new interns are hired for the position. Moreover, the drastic boost in customer satisfaction, leading time and operational knowledge of the intern show that the implementation of the manual is feasible for the company in the training process.

After a couple of months, the interns will feel more confident about the decisions that they are making, and it will lead to higher productivity and comfortability during working hours. Instead of fearing failure, the interns will take the leadership to make decisions and overcome panic when problems at the customs clearance procedures come. Also, with the service tools provided, the interns will see the customer journey and the service blueprint as a process that can help the company retain customers and improve the customers' experience to reach the desired satisfaction.

Overall, this project was challenging. The data collection was never done before in this company that is almost ten years old; approaching clients is the first step to know if the interns are providing outstanding service, and by tracking the operations that the interns have, the company can interpret which are the areas of opportunity that need to be approached. To conclude, the author is honoured to present his findings to the company, and he feels pleased with his performance during these surprising results that will help the company stay in business, improve the training process of their interns and enhance customer service.

“Take the opportunities as life-changers.”

14 **Appreciations**

I want to thank my parents for all the effort and commitment that they have put in me. Without Rafael Hernández and Karla Campos, the outcome of this project would not have been the same. Thanks for supporting each decision, path and conviction; the love I feel for you is unmeasurable.

Thanks to Juan José Ramos for opening the company's doors and teaching me within the classroom and office. Mister Ramos is a marvellous teacher, and without his lessons, my professional life would have been different.

Thanks to my thesis advisor, lecturer in supply chain management María De Los Ángeles De La Vega Villa, to coach me during this thesis period. I am thankful for your patience and for teaching me all of these years.

Also, thanks to all Cedillo Ramos collaborators for sharing such important information with me, especially to miss Álvarez, my pupil, during my time as an intern in Cedillo Ramos. Even if the path seems complicated, the outcome will always be fruitful.

Thanks to all my friends supporting me during my bachelor's process, especially Melany Flores, who dared to fly with me to Rotterdam into a new learning adventure.

Sincerely, Diego Hernández Campos

References

Adams, C., Gupta, P., & Wilson, C. 2002. Six Sigma deployment. Butterworth-Heinemann
Accessed: 8 February 2021.

Álvarez Y. 25 April 2021. Intern. Cedillo Ramos y Asociados. Zoom Meetings Interview.
Mexico-Rotterdam.

Álvarez Y. 4 April 2021. Intern. Cedillo Ramos y Asociados. Zoom Meetings Interview.
Mexico-Rotterdam.

Anahuac Mayab University 2018. International Business: What is it and what is your field
of work? URL: <https://merida.anahuac.mx/licenciaturas/blog/negocios-internacionales-que-es-y-cual-es-su-campo-laboral>. Accessed: 28 December 2020.

Animal Político 2021. Year 2020 closes with 647 thousand layoffs; AMLO expects recovery
by March. URL: <https://www.animalpolitico.com/2021/01/2020-cierra-con-647-mil-despidos-amlo-culpa-al-outsourcing-cifras-dicen-lo-contrario/>. Accessed: 28 December
2020.

Artun, O. & Levin, D. 2015. Predictive marketing: Easy ways every marketer can use customer
analytics and big data. Wiley. Accessed: 26 March 2021.

Berger, G. 2018. Spring semester Haaga-Helia UAS Innovative Service Design Lecture.
Querétaro, México. Accessed: 14 March 2021

Cudney, E. A., & Furterer, S. L. 2012. Design for six sigma in product and service
development: Applications and case studies. Define Phase. Intranet. Accessed:
March 28 2021.

Emerald Insight Staff 2003. Service Quality. Emerald Group Publishing. Accessed: 10
March 2021.

Estrategia Aduanera 2017. Status of Mexico's foreign trade in the world. URL:
<https://www.estrategiaaduanera.mx/status-del-comercio-exterior-mexico-mundo/>. Accessed:
18 February 20

Gerson, Richard F. 1993. Measuring Customer Satisfaction: A Guide to Managing Quality
Service. Course Technology Crisp. Accessed: 27 February 2021.

Global Business Magazine 2019. Querétaro is the way URL: <https://globalbusiness-magazine.de/en/queretaro/>. Accessed: 10 February 2021.

International Chamber of Commerce 2021. Incoterms Rules URL: <https://iccwbo.org/re-sources-for-business/incoterms-rules/>. Accessed: 15 February 2021

Vinx, L. 2007. Hans Kelsen's pure theory of law: Legality and legitimacy. 6th ed. Oxford: New York. Accessed: 3 April 2021.

Lawrence, A., Hormess, M., Schneider, J. & Stickdorn, M. 2019. What Is Service Design? In conclusion. O'Reilly Media, Inc. Accessed: 8 April 2021

Mexican Government 2015. Minister of Economy. Foreign trade, countries with treaties and agreements signed with Mexico. URL: <https://www.gob.mx/se/acciones-y-programas/comercio-exterior-paises-con-tratados-y-acuerdos-firmados-con-mexico> Accessed: 30 April 2021

Mexico, Statista Country Report 2020. Mexico is an upper middle-income country with a Ministry of Governance 2020. Who are the customs authorities? Mexico. Accessed: 23 February 2021.

National Foreign Trade Information Service. Customs Clearance process. URL: <https://www.snice.gob.mx/cs/avi/snice/procesodespacho.html#:~:text=El%20despacho%20aduanero%20es%20el,y%20quienes%20introducen%20o%20extraen>. Accessed: 1 January 2021

Pande, P. S. & Holpp, L. 2001. What Is Six Sigma? 1st ed. McGraw-Hill. Accessed: 3 March 2021.

Statista 2020. Mexico is an upper middle-income country with a population growth of 1.1% in 2020. Trade and Investment. Statista country report. Accessed: 15 October 2020.

Ramos J. 29 April 2021. Chief Executive Officer. Cedillo Ramos y Asociados. Zoom Meetings Interview. Mexico-Rotterdam.

Sarsby, A. 2016. SWOT analysis. Does the SWOT lead to strategy? Leadership library.
URL:<https://books.google.es/books?id=Yrp3DQAAQBAJ&lpg=PA1&ots=ODkj5sB12A&dq=What%20is%20a%20swot%20analysis&lr&hl=es&pg=PR4#v=onepage&q=What%20is%20a%20swot%20analysis&f=false>. Accessed: 10 February 2021.

Appendices

Appendix 1. Check Sheet for the Intern's Operations

ID#	Empresa	REFERENCIA DE OPERACIÓN			REFERENCIA DE OPERACIÓN	Escala		Tip. de Materia	REFERENCIA DE OPERACIÓN		Observaciones
		Fig. de Material	Unidades	Tip. de Materia		Fig. de Material	Unidades				
1	Titago	QPO-D03-21	Manuales de empaque	3	5	0					
2	ISM	QPO-050-21	Abracadabras	3	3	3					
3	Claudia Nieto	RS2-R030	Invento de cables	3	3	0					
4	Luca Quiroz	QPO-094-20	Pesas de maquina	3	3	0					
5	Alejandro Lara	QPO-095-21	Vidrios	3	3	0					
6	Julio Plaza	QPO-100-00	Pesas de maquina	3	3	0					
7	Maria Patricia	QPO-100-00	Muevas Dúrcas	3	3	0					
8	RSP Peribugra	Ada Jiménez	254000204	Tubos de acero	3	3					
9	Nicolás Parilcarra	Aranda Miranda	5113042	Operación	3	3					
10	Titago	Alejo Dominguez	4007705	Roller de metal	3	3					
11	Genia	Liliana	445000051	Zapatos eléctricos	3	3					
12	Luca Quiroz	QPO-094-20	Pesas de maquina	3	3	0					
13	Alejandro Lara	QPO-095-21	Vidrios	3	3	0					
14	Julio Plaza	QPO-100-00	Pesas de maquina	3	3	0					
15	Maria Patricia	QPO-100-00	Muevas Dúrcas	3	3	0					
16	RSP Peribugra	Ada Jiménez	254000204	Tubos de acero	3	3					
17	Nicolás Parilcarra	Aranda Miranda	5113042	Operación	3	3					
18	Titago	Alejo Dominguez	4007705	Roller de metal	3	3					
19	Genia	Liliana	445000051	Zapatos eléctricos	3	3					
20	Luca Quiroz	QPO-094-20	Pesas de maquina	3	3	0					
21	Alejandro Lara	QPO-095-21	Vidrios	3	3	0					
22	Julio Plaza	QPO-100-00	Pesas de maquina	3	3	0					
23	Maria Patricia	QPO-100-00	Muevas Dúrcas	3	3	0					
24	RSP Peribugra	Ada Jiménez	254000204	Tubos de acero	3	3					
25	Nicolás Parilcarra	Aranda Miranda	5113042	Operación	3	3					
26	Titago	Alejo Dominguez	4007705	Roller de metal	3	3					
27	Genia	Liliana	445000051	Zapatos eléctricos	3	3					
28	Luca Quiroz	QPO-094-20	Pesas de maquina	3	3	0					
29	Alejandro Lara	QPO-095-21	Vidrios	3	3	0					
30	Julio Plaza	QPO-100-00	Pesas de maquina	3	3	0					
31	Maria Patricia	QPO-100-00	Muevas Dúrcas	3	3	0					
32	RSP Peribugra	Ada Jiménez	254000204	Tubos de acero	3	3					
33	Nicolás Parilcarra	Aranda Miranda	5113042	Operación	3	3					
34	Titago	Alejo Dominguez	4007705	Roller de metal	3	3					
35	Genia	Liliana	445000051	Zapatos eléctricos	3	3					
36	Luca Quiroz	QPO-094-20	Pesas de maquina	3	3	0					
37	Alejandro Lara	QPO-095-21	Vidrios	3	3	0					
38	Julio Plaza	QPO-100-00	Pesas de maquina	3	3	0					
39	Maria Patricia	QPO-100-00	Muevas Dúrcas	3	3	0					
40	RSP Peribugra	Ada Jiménez	254000204	Tubos de acero	3	3					
41	Nicolás Parilcarra	Aranda Miranda	5113042	Operación	3	3					
42	Titago	Alejo Dominguez	4007705	Roller de metal	3	3					
43	Genia	Liliana	445000051	Zapatos eléctricos	3	3					
44	Luca Quiroz	QPO-094-20	Pesas de maquina	3	3	0					
45	Alejandro Lara	QPO-095-21	Vidrios	3	3	0					
46	Julio Plaza	QPO-100-00	Pesas de maquina	3	3	0					
47	Maria Patricia	QPO-100-00	Muevas Dúrcas	3	3	0					
48	RSP Peribugra	Ada Jiménez	254000204	Tubos de acero	3	3					
49	Nicolás Parilcarra	Aranda Miranda	5113042	Operación	3	3					
50	Titago	Alejo Dominguez	4007705	Roller de metal	3	3					
51	Genia	Liliana	445000051	Zapatos eléctricos	3	3					
52	Luca Quiroz	QPO-094-20	Pesas de maquina	3	3	0					
53	Alejandro Lara	QPO-095-21	Vidrios	3	3	0					
54	Julio Plaza	QPO-100-00	Pesas de maquina	3	3	0					
55	Maria Patricia	QPO-100-00	Muevas Dúrcas	3	3	0					
56	RSP Peribugra	Ada Jiménez	254000204	Tubos de acero	3	3					
57	Nicolás Parilcarra	Aranda Miranda	5113042	Operación	3	3					
58	Titago	Alejo Dominguez	4007705	Roller de metal	3	3					
59	Genia	Liliana	445000051	Zapatos eléctricos	3	3					
60	Luca Quiroz	QPO-094-20	Pesas de maquina	3	3	0					
61	Alejandro Lara	QPO-095-21	Vidrios	3	3	0					
62	Julio Plaza	QPO-100-00	Pesas de maquina	3	3	0					
63	Maria Patricia	QPO-100-00	Muevas Dúrcas	3	3	0					
64	RSP Peribugra	Ada Jiménez	254000204	Tubos de acero	3	3					
65	Nicolás Parilcarra	Aranda Miranda	5113042	Operación	3	3					
66	Titago	Alejo Dominguez	4007705	Roller de metal	3	3					
67	Genia	Liliana	445000051	Zapatos eléctricos	3	3					
68	Luca Quiroz	QPO-094-20	Pesas de maquina	3	3	0					
69	Alejandro Lara	QPO-095-21	Vidrios	3	3	0					
70	Julio Plaza	QPO-100-00	Pesas de maquina	3	3	0					
71	Maria Patricia	QPO-100-00	Muevas Dúrcas	3	3	0					
72	RSP Peribugra	Ada Jiménez	254000204	Tubos de acero	3	3					
73	Nicolás Parilcarra	Aranda Miranda	5113042	Operación	3	3					
74	Titago	Alejo Dominguez	4007705	Roller de metal	3	3					
75	Genia	Liliana	445000051	Zapatos eléctricos	3	3					
76	Luca Quiroz	QPO-094-20	Pesas de maquina	3	3	0					
77	Alejandro Lara	QPO-095-21	Vidrios	3	3	0					
78	Julio Plaza	QPO-100-00	Pesas de maquina	3	3	0					
79	Maria Patricia	QPO-100-00	Muevas Dúrcas	3	3	0					
80	RSP Peribugra	Ada Jiménez	254000204	Tubos de acero	3	3					
81	Nicolás Parilcarra	Aranda Miranda	5113042	Operación	3	3					
82	Titago	Alejo Dominguez	4007705	Roller de metal	3	3					
83	Genia	Liliana	445000051	Zapatos eléctricos	3	3					
84	Luca Quiroz	QPO-094-20	Pesas de maquina	3	3	0					
85	Alejandro Lara	QPO-095-21	Vidrios	3	3	0					
86	Julio Plaza	QPO-100-00	Pesas de maquina	3	3	0					
87	Maria Patricia	QPO-100-00	Muevas Dúrcas	3	3	0					
88	RSP Peribugra	Ada Jiménez	254000204	Tubos de acero	3	3					
89	Nicolás Parilcarra	Aranda Miranda	5113042	Operación	3	3					
90	Titago	Alejo Dominguez	4007705	Roller de metal	3	3					
91	Genia	Liliana	445000051	Zapatos eléctricos	3	3					
92	Luca Quiroz	QPO-094-20	Pesas de maquina	3	3	0					
93	Alejandro Lara	QPO-095-21	Vidrios	3	3	0					
94	Julio Plaza	QPO-100-00	Pesas de maquina	3	3	0					
95	Maria Patricia	QPO-100-00	Muevas Dúrcas	3	3	0					
96	RSP Peribugra	Ada Jiménez	254000204	Tubos de acero	3	3					
97	Nicolás Parilcarra	Aranda Miranda	5113042	Operación	3	3					
98	Titago	Alejo Dominguez	4007705	Roller de metal	3	3					
99	Genia	Liliana	445000051	Zapatos eléctricos	3	3					
100	Luca Quiroz	QPO-094-20	Pesas de maquina	3	3	0					

Appendix 2. Customer Persona, Ramón Nájera

Ramón Nájera



Job Title
Import & Export Coordinator

Age
25 to 34 years

Highest Level of Education
Bachelor's degree (e.g. BA, BS)

Social Networks








Industry
Construction

Organization Size
51-200 employees

Preferred Method of Communication

- Phone
- Email

Their Job Is Measured By
Lead time and cost reduction

Job Responsibilities
Track the status of the shipment

Goals or Objectives
To reduce costs and keep order in every operation

Reports to
Logistics Manager

Biggest Challenges

- Communication
- Problem Solving & Decision Making
- Project Management & Disorganization

They Gain Information By
Professional training

Appendix 3. Customer Persona, Paola Alcántara

Paola Alcántara



Job Title
Purchasing Department

Age
35 to 44 years

Highest Level of Education
Bachelor's degree (e.g. BA, BS)

Industry
Trade

Organization Size
11-50 employees

Preferred Method of Communication

- Phone
- Email
- Text Messaging

Tools They Need to Do Their Job

- Email
- Reporting Software

Their Job Is Measured By
Leading time of foreign trade operations

Job Responsibilities
Tracking materials through the shipping

Goals or Objectives
Save costs while transporting goods

Reports to
Director

Biggest Challenges

- Communication
- Professional Development

They Gain Information By
Experience through the work process

Appendix 4. Customer Persona, Isabel Guerrero



Isabel Guerrero



Job Title
CEO

Age
55 to 64 years

Highest Level of Education
Professional degree (e.g. MD)

Social Networks



Industry
Food & Beverage

Organization Size
1-10 employees

Preferred Method of Communication

- Phone
- Email
- Face-To-face

Their Job Is Measured By
Revenue

Goals or Objectives
Increase profits

Job Responsibilities
People management and company administration

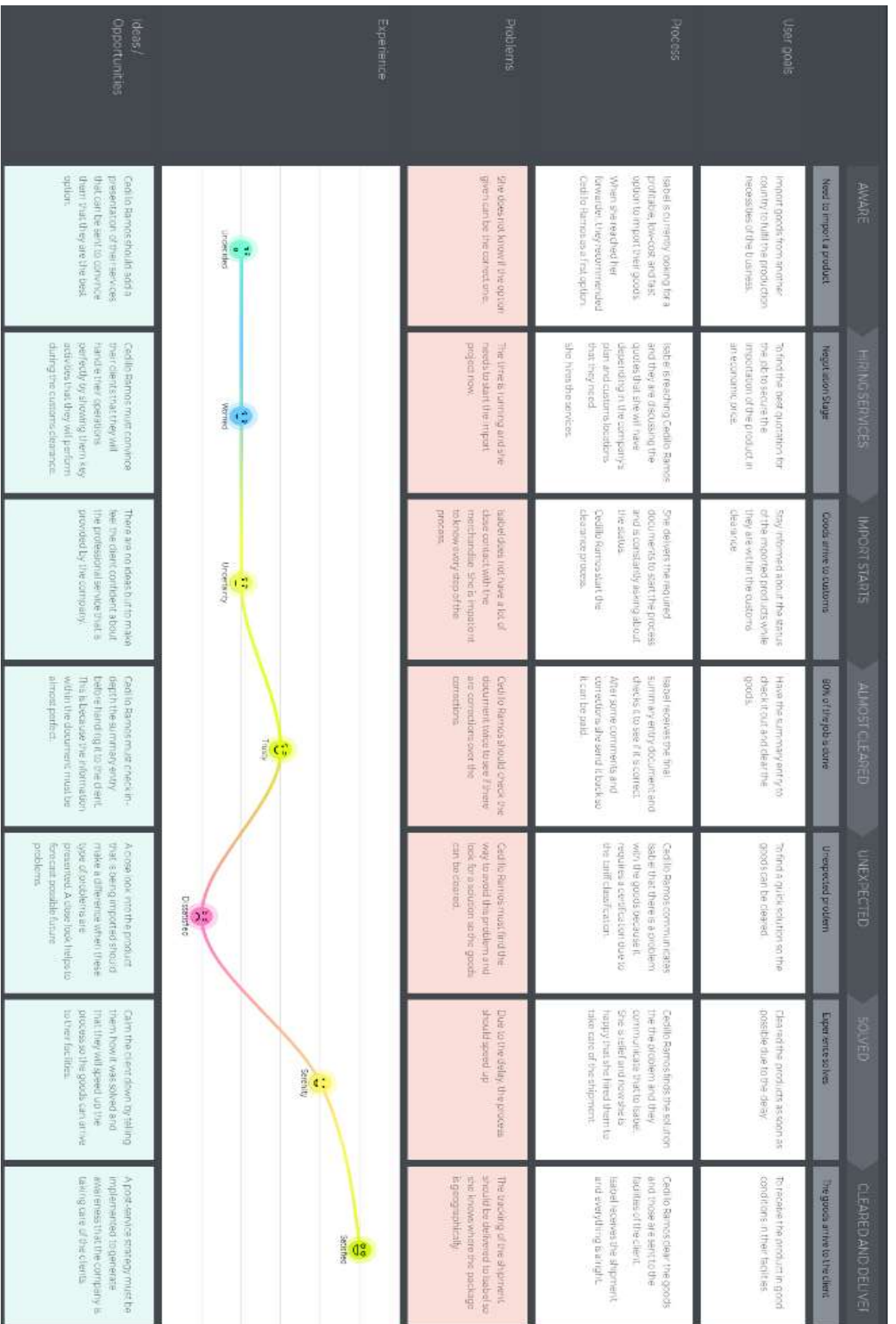
Biggest Challenges

- Collaboration & Creativity
- Communication
- Project Management & Disorganization

Reports to
Herself

They Gain Information By
By attending to international trading courses

Appendix 5. Customer Journey Map for Import Process.



Appendix 6. Service Blueprint

	AWARE	HIRING SERVICES	IMPORT STARTS	ALMOST CLEARED	UNEXPECTED PROBLEM	SOLVED	CLEARED & SAFE
FRONTSTAGE	Need to import a product	Negotiation	Goods arrive to customs	80% of the job is done	Unexpected problem	Problem Solved	The goods arrive to the client
Customer ACTIONS	The Customs agent is offering the services to convince the client to work with them.	The company and the clients have a meeting to discuss the terms of the services.	Cedillo Ramon is informing the client about how the goods will be transferred from the arrive to the customs agent.	The client sees a progress in the clearance of their goods and they seem confident that Cedillo Ramon is helping.	Cedillo explains communicating the client the problem and the possible solutions to clear the goods.	The good news are informed to the client and with them, the expected clearance time.	The Cedillo Ramon team is consistently communicating the client the status of the goods and expected delivery.
Interaction	The customers are constantly asking questions and asking for references about Cedillo Ramon's services.	The customer is willing to listen to the proposal that was made for the operations. And will accept it if a good project.	The customer is always asking about the product's status and sharing data that may be handy to start the process.	The customer checks out the final summary entry to decide if the information is ok and to proceed with the clearance.	The customers are worried and desperate because unexpected problems appear and they are constantly emailing Cedillo Ramon to get urgent status.	The customers are now satisfied with the solution provided but they are still asking for an expected schedule so the goods can be cleared.	The customer is still asking the delivery time as well as the status of the goods within the customs.
Time	This stage is not being too long but it needs some time enough depending on the urgency of the operation.	It can take a maximum of two meetings of 30 minutes to settle the project up.	This stage may last a maximum of two days depending on the merchandise type that arrived at the customs.	The clearance time could last 2-4 working days until the 80% is complete.	The unexpected problem should be solved in less than a working hour to accomplish the desired leading time.	Less than 2 hours to inform correctly the client how the goods will be cleared.	The final clearance and delivery is expected to be in less than a working hour. The time depends on the customs' saturation.
BACKSTAGE	Asking the client to see which services and questions should be offered to full the clients needs in the next meetings.	The directors have prepared a presentation with the needs of the company by getting information from the previous stage.	Cedillo Soltes communicates directly to the customs agent and the office so the customs can possess the physical products.	The items have not had hardly to process enough information so the product can be cleared with negotiation by the authority.	Research about the problem, legal support and experience is what Cedillo Ramon is looking for in this stage. Actions should be taken quickly.	Organization with the customs agent and setting time deadlines to accomplish the customer expectations.	Coordinating transport clearance of the goods and estimating the time delivery with the customs agent.

Appendix 7. Implementation Project Gantt Chart

THESIS ACTIVI- TIES TIME CHART (GANTT)															
No .	Task	No .	Subtask	February				March				April			
				1 3	1 4	1 5	1 6	1 7	1 8	1 9	2 0	2 1	2 2	2 3	2 4
1	Survey form	1.1	Design the Customer Service Survey												
		1.2	Feedback to form from the case company												
		1.3	Form input into Webropol												
2	Data Collection	2.1	Get Webropol user ID												
		2.2	Sending form to clients												
		2.3	Measuring Intern's Leading Time												
3	Data Analysis	3.1	Customer Satisfaction Analysis												
		3.2	Graphs and Tables of Satisfaction												
4	Results	4.1	Analysing the given results												
		4.2	Writing the Training Manual												
		4.3	Test the manual with the interns												
5	Conclusions	5.1	Forecast of improvements												
		5.2	Obtaining feedback from the company												

Appendix 8. Customer service survey



Encuesta de Satisfacción de Servicio - GECR

i Los campos obligatorios están marcados con un asterisco (*) y deben llenarse para completar el formulario.

¡Hola! Gracias por acceder a este link y participar en nuestra encuesta de satisfacción sobre la atención que provee el actual practicante de Grupo Empresarial Cedillo Ramos.

Esta encuesta será muy breve y valiosa para implementar un manual de procesos al comercio exterior que ayudará a mejorar la experiencia proporcionada por el practicante.

Agradecemos su honestidad y le comentamos que estos resultados serán EXCLUSIVAMENTE compartidos con el área de desarrollo del manual para fines investigativos y de mejora continua en la empresa.

1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el seguimiento de sus operaciones dentro del horario laboral? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho(a)
- Neutral
- Poco satisfecho(a)
- Nada satisfecho(a)

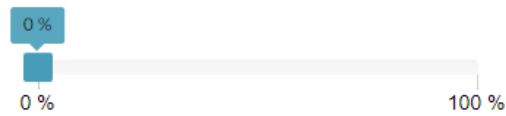
2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra después de que el practicante le comunica vía telefónica sobre el seguimiento y estatus de la operación? *

- Muy satisfecho(a)
- Satisfecho(a)
- Neutro
- Poco satisfecho(a)
- Nada satisfecho(a)

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra después de que el practicante le comunica vía correo electrónico sobre el seguimiento y estatus de la operación? *

- Muy satisfecho(a)
- Satisfecho(a)
- Neutral
- Poco satisfecho(a)
- Nada satisfecho(a)

4. Indique el porcentaje en el que el practicante ha estado cumpliendo sus expectativas en cuanto al manejo de la operación. *



5. En una escala del 1 al 6, siendo 1 el más bajo y 6 el más alto, ¿Cómo evaluaría usted los conocimientos del practicante para operar su embarque? *



6. Ordene del 1 al 4, siendo 1 el más importante y 4 el menos importante qué características del servicio le gustaría mejorar. *

Tiempo de respuesta ante la operación	Seleccionar ▼
Información concisa por correo electrónico sobre el proceso	Seleccionar ▼
Información concisa por teléfono sobre el proceso	Seleccionar ▼
Atención y trato recibido	Seleccionar ▼

7. ¿El practicante ofrece alternativas o soluciones concretas cuando se presenta algún problema en la operación? *

- Siempre
- La mayoría del tiempo
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

8. Por último, ¿nos puede brindar la siguiente información? *

Nombre

Compañía

Puesto de trabajo

Appendix 9. Manual de Operaciones Cedillo Robles

Manual de Procedimientos Para la Práctica del Comercio Exterior en Operaciones de Importación y Exportación



Versión 1.1

04/02/2021

geor

Contenido

Introducción	1
Propósito del Documento	2
Ámbito del Documento	2
Audiencia del Objetivo	2
Información general del procedimiento	2
Objetivo	2
Justificación	3
Alcance	3
Responsable del Procedimiento	4
Evento de Inicio a Fin	4
Importación aérea	4
Importación marítima	4
Importación terrestre	4
Exportación aérea	4
Exportación marítima	4
Exportación terrestre	4
Operaciones virtuales de exportación	4
Glosario del documento	5
Especificación del Procedimiento de la Importación Aérea	10
1. Redactar carta para recoger guía y carta de instrucciones	10
2. Solicitar examen previo de la mercancía	11
3. Revisión de Fracción Arancelaria	12
4. Trabajar Solicitud de Impuestos	12
5. Redacción de cartas requeridas	15
6. Entrega de cartas y envío de archivos a glosa	18
7. Correcciones de Glosa	18
8. Recepción del pago de pedimento	18
9. Validación y pago de pedimento	19
10. Coordinación del arrastre	20
11. Confirmación de recibido	22
12. Solicitud de cuenta de gastos	22
13. Envío de cuenta de gastos y expediente de comercio exterior	22
Especificación del Procedimiento de la Importación Marítima	24
1. Proceso de liberación de la mercancía	24

2. Cubrir los gastos locales que se tienen pendientes	24
3. Identificar si el tipo de liberación de BL es contra copia o contra original	25
4. Realizar carta encomienda	26
5. Informar separación de carga	26
6. Proceso de revalidación de BL	26
7. Redacción de cartas	27
8. Gestionar solicitud de impuestos y <i>proforma</i>	30
9. Solicitar previo de la mercancía	32
10. Recepción del pago	33
11. Las cartas y documentos se envían a glosa	33
12. Realizar correcciones de glosa y revisión de pedimento	33
13. Pago de pedimento y cita para cargar	33
14. Coordinación de la solido del transporte	33
15. Entrega en las instalaciones del cliente	34
16. Retorno de vacíos	34
17. Solicitar la cuenta de gastos	34
18. Envío de cuenta de gastos y expediente de comercio exterior	35
Especificación del Procedimiento de la Importación Terrestre por Estados Unidos	36
1. Entrega de carta de instrucciones	36
2. Revisión de material y documentación comercial	36
3. Entrega de revisión, pesos, dimensiones y fotografías	37
4. Solicitud de impuestos	37
5. Redacción de cartas	38
6. Solicitar <i>proforma</i> de la importación	42
7. Recepción de pago del cliente	42
8. Solicitar <i>transfer</i> y flete	42
9. Pago de pedimento y cruce de la unidad	43
10. Seguimiento de ruta y entrega	43
11. Cuenta de gastos	44
Especificación del Procedimiento de la Exportación Aérea	44
1. Compartir documentos comerciales y cartas	45
2. Gestionar solicitud de impuestos	45
3. Verificar la <i>proforma</i> de pedimento de exportación	46
4. Solicitar el pedimento pagado al agente aduanal	46
5. Solicitar el ingreso de la mercancía	46
6. Carga de la mercancía en la aeronave	47

7. Confirmación de despacho concluido	47
8. Solicitar cuenta de gastos	47
9. Entregar cuenta de gastos al cliente	47
Especificación del Procedimiento de la Exportación Marítima	48
1. Programar Recolección	48
2. Compartir documentación comercial	48
3. Compartir información de la carga al agente aduanal	49
4. Declaración del peso de la mercancía a exportar (VGM)	49
5. Solicitar la <i>proforma</i> de pedimento al agente aduanal	50
6. Solicitar BL <i>draft</i> al agente de carga	50
7. Ingreso del contenedor a la terminal	50
8. Solicitar pedimento de exportación pagado	50
9. Confirmación de BL	51
10. Solicitar y enviar cuenta de gastos	51
Especificación del Procedimiento de la Exportación Terrestre a Estados Unidos	51
1. Solicitar documentos para la exportación al cliente	52
2. Compartir datos de la unidad y llegada estimada a la aduana	52
3. Compartir datos del transfer	52
4. Solicitar entry summary	53
5. Compartir entry summary al agente aduanal	53
6. Solicitar ODOA al agente aduanal y mandarlo al transporte	53
7. Seguimiento de cruce	53
8. Confirmación de cruce	54
9. Solicitar cuenta de gastos y mandarla al cliente	54
Especificación del Procedimiento de las Operaciones Virtuales de Exportación	55
Apertura de Folios	56
1. Preguntar al cliente si solicitará un folio de apertura	56
2. Solicitar al agente aduanal que abra folio de apertura	56
3. Enviar el folio de apertura al cliente	57
Cierre de Folios	57
1. Solicitar documentos comerciales e instrucciones	57
2. Solicitar el pedimento de exportación y revisarlo	58
3. Solicitar el pedimento virtual de importación	58
4. Solicitar el Visto Bueno de ambas partes	58
5. Solicitar el pedimento de importación pagado	58
6. Compartir el pedimento de importación con el agente aduanal de Cedillo Ramos	58

7. Compartir pedimento pagado con los interesados.....	59
8. Solicitar cuenta de gastos.....	59
9. Enviar cuenta de gastos al cliente.....	59
Conclusión y Agradecimientos.....	60

Introducción

Durante varios años, Cedillo Ramos ha construido un despacho de consultoría de comercio exterior para empresas pequeñas y medianas que desean realizar operaciones internacionales y despachos aduaneros en territorio mexicano. Estos despachos han dado pie al crecimiento de la empresa y al constante movimiento de practicantes en las filas del despacho.

Cedillo Ramos se encuentra la mayor parte del tiempo teniendo más de 10 operaciones de comercio exterior cada semana; y gracias a esto las oportunidades para aprender en esta área son extremadamente altas para los estudiantes que trabajan aquí. Es por ello por lo que, *este Manual de Procedimientos Para la Práctica del Comercio Exterior* será la nueva herramienta para los practicantes al momento de ingresar a esta empresa y competir contra otras consultorías brindando una mejor atención y servicio a los clientes.

En este manual se estarán tocando temas tanto de procedimientos en materia de comercio exterior, así como el procedimiento de servicio a los clientes y distintas maneras de comunicar la información deseada a los diferentes personajes que componen la operación. Tanto los procedimientos como la información que se comparte en este libro deben de permanecer exclusivamente para los integrantes de Cedillo Ramos y no sus clientes o interesados de la empresa.

Propósito del Documento

El propósito del documento consiste meramente en mejorar la satisfacción del servicio provisto al cliente durante la operación, el aprendizaje del practicante en el ámbito profesional y la comunicación efectiva entre los integrantes de Cedillo Ramos para el mejor funcionamiento de las operaciones de comercio exterior.

Estos propósitos con el ánimo de mejorar la calidad del servicio, atraer clientes de calidad a las oficinas y así extender el mercado. Esto sin dejar a un lado la estandarización de procesos en la oficina para la rotación de practicantes cada que se necesite. Inclusive, la agilización del aprendizaje, pues el comercio exterior toma meses en poder dominarse si solo se practica. Es por esto mencionado que el tanto el practicante como los empleados deben de trabajar en sinergia para lograr los objetivos cooperativos en la empresa.

Ámbito del Documento

Este manual es aplicable a Cedillo Ramos y Asociados tanto para sus empleados como para los practicantes. El documento contiene información para poder tratar con agentes aduanales, agentes de carga, transportistas y clientes para así poder iniciar y, posteriormente, finalizar una operación de comercio exterior. Exclusivamente el manual será dirigido para importaciones y exportaciones que tienen lugar en la República Mexicana. Para concluir, este manual se refiere directamente con conocimientos de comercio exterior y de servicios para realizar despachos en el menor tiempo posible y con un notable servicio al cliente.

Audiencia del Objetivo

Las personas que son clave para el desarrollo e implementación de este proyecto son los practicantes de la empresa, así como los supervisores que guiarán el camino para la implementación sana de este manual en sus próximos practicantes. Si estos dos interesados no trabajan en conjunto para la mejora de la empresa, el proyecto de educación y aprendizaje no se cumplirá en su totalidad.

Información general del procedimiento

De acuerdo con la Real Academia Española, el procedimiento es el método o sistema estructurado para ejecutar alguna acción. Es decir, que en este se dan pasos puntuales y objetivos para cumplir con la acción deseada. En esta sección del manual se describirá claramente cuál es el procedimiento deseado a seguir para que el practicante pueda proceder al estudio del manual.

Objetivo

Incrementar el aprendizaje del practicante tanto de sus habilidades para manejar información, así como la preparación teórica y práctica del comercio exterior mexicano. Esto sin dejar a un lado la experiencia de servicio al cliente que se

proveerá para acrecentar los niveles de satisfacción y confianza del cliente en Cedillo Ramos.

Justificación

El motivo del proyecto es importante pues, comúnmente, Cedillo Ramos contrata a estudiantes que se encuentran cursando la universidad en sus primeros semestres y que carecen de conocimientos o habilidades para poder manejar operaciones de comercio en el despacho. La investigación que entrega este proyecto es la recopilación de información actualizada sobre los procedimientos de importaciones y exportaciones, así como indicaciones en el flujo de información para que el practicante se sienta cómodo al momento de escribir un correo, realizar una llamada o comunicar asuntos importantes a sus superiores.

Este proyecto simplifica el modelo de entrenamiento que se tiene para los practicantes en un solo manual con información para manejar correctamente las operaciones con el fin de mejorar el entendimiento de los procedimientos del mismo practicante, esto pues se ha visto que es necesario de un entrenamiento intensivo con pasos y explicaciones para que en menos de un mes se mejore la reflexión del método de actuación.

Al momento de desarrollar este manual se está ayudando a que las próximas generaciones que residen en Cedillo Ramos como practicantes, puedan ser parte de la organización aprendiendo constantemente y con un mejor tiempo de servicio comparado con el que se poseía antes de contar con el manual. El manual presume una oportunidad para la empresa para dedicar sus esfuerzos en entrenar a los practicantes, lograr que mejoren el uso de su tiempo en la oficina y den un servicio notable a los clientes.

Alcance

El alcance del proyecto incluye todos los aspectos de comercio exterior en las importaciones desde que el Bill of Lading de la carga es revalidado hasta que se entrega en destino si el cliente ha solicitado transporte para la mercancía; y en las exportaciones desde que se recoge el material en las instalaciones del cliente hasta que el sistema de selección automatizada da paso a la mercancía sin reconocimiento aduanero.

La delimitación del proyecto deja fuera todo procedimiento de importación que se encuentre antes de que la carga arribe al país, así como en la exportación cuando el transporte principal parte para llegar a su destino. Sin embargo, en el manual se tomará en cuenta la alerta de pre-arribo para calcular tiempos logísticos y así, entregar la documentación pertinente.

Responsable del Procedimiento

El responsable de dar seguimiento a este procedimiento es el practicante. Sin embargo, Cedillo Ramos también tiene la obligación de dar seguimiento a la operación con los diferentes interesados de la operación. Es decir, el practicante debe de seguir muy de cerca el proceso que lleva el agente de carga, el agente aduanal y el transportador para así asegurar que la mercancía del cliente se entregará en tiempo y con información concreta, cumpliendo con el servicio al cliente que se ofrece.

Evento de Inicio a Fin**Importación aérea**

La importación aérea comienza desde que tenemos Airway Bill y fecha de arribo hasta que se entrega en las instalaciones del cliente, se deja en paquetería o se deja con el transportador del cliente.

Importación marítima

Esta comienza cuando tenemos Bill of Lading revalidado hasta que la mercancía se encuentra con el cliente en su planta y se entrega.

Importación terrestre

Esta comienza cuando la mercancía arriba a las bodegas del agente aduanal en Estados Unidos hasta que es entregada al cliente en sus instalaciones.

Exportación aérea

La exportación aérea comienza cuando la mercancía es recolectada en almacén del cliente y termina en cuanto cuando ha pasado el módulo de selección automatizada.

Exportación marítima

Esta exportación comienza con la recolección de la mercancía en origen con el cliente y termina cuando el buque zarpa hacia el país destino.

Exportación terrestre

Esta comienza cuando la mercancía llega a las instalaciones del agente aduanal mexicano hasta que ha cruzado la mercancía con *desaduanamiento* libre.

Operaciones virtuales de exportación

Estas comienzan los primeros días de cada mes con folio de apertura previamente adquirido y se cierran cuando el pedimento de exportación está pagado.

Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI): Documento que se utiliza para la compraventa de mercancía que cumple con las especificaciones requeridas por el SAT para la exportación de productos. Este documento debe contar con su archivo XML equivalente.

Consignatario: Persona natural o jurídica que se estipula como receptor de los bienes en exportación o importación. Normalmente viene indicada en los documentos oficiales del transporte principal de la carga (BL, AWB o carta porte).

COVE: Comprobantes de Valor Electrónico; estos son capturados por el agente aduanal e informan de los documentos que comprueban el valor de la mercancía, así como documentos de embarque.

Cuenta de gastos: Es la factura de todos los gastos incurridos en la operación, menos el depósito de anticipo que se hizo por parte del cliente. Esta cuenta es facturada por el agente aduanal.

Demoras: Tiempo disponible en el cual se debe de retornar el contenedor de la importación en las instalaciones portuarias. Normalmente los días comienzan a contar desde la descarga del contenedor hasta que se entrega el contenedor vacío.

Derecho al Trámite Aduanero (DTA): Derecho que los importadores y exportadores deben de pagar por hacer un trámite en la aduana.

Desaduanamiento libre: Liberación de la mercancía sin incidencia después de que la mercancía sea presentada al sistema de selección automatizada.

E-documents: Consisten en todos los documentos declarados en los pedimentos, junto con sus anexos y avisos consolidados como la transmisión de algún documento con respecto al cumplimiento de los ordenamientos que gravan y regulan la entrada o salida de mercancías del territorio nacional.

Empresa desconsolidadora: Empresa ajena a la naviera que agrupa todas las mercancías que se encuentran consolidadas y posteriormente las separa para que cada empresa comience su proceso de despacho aduanal.

1. **Estadías:** Tiempo que se toma en descargar la mercancía que viene en el contenedor en las instalaciones del cliente. Si después de 5 o 7 horas no se ha descargado, se cobrará un cargo extra dependiendo de la compañía transportista. Ingresar el TIPO DE CAMBIO de peso a moneda extranjera que se encuentre en la página de la CAAAREM <https://www.caaarem.mx/>.

Glosario del documento

Acuse de la VUCEM: Archivos de validación que la VUCEM arroja una vez que acepta el e-documento o el COVE en el sistema.

Almacenes: Días disponibles en recinto fiscalizado o terminal portuaria para poder despachar la mercancía.

Bodega americana: Espacio de almacenaje en el Estados Unidos, el cual posee el agente aduanal para almacenar mercancía de importación previa al despacho aduanero.

Booking: Reservación que se hace ante la naviera para el espacio de un contenedor en el buque.

Bróker: Interesado que realiza operaciones de comercio exterior en Estados Unidos a cambio de una comisión por manejar la operación.

CAAAREM: Confederación de Asociaciones de Agentes Aduanales de la República Mexicana. Esta hace representación por todos los agentes aduanales de México para abogar por sus intereses.

CAAT: Código Alfanumérico Armonizado del Transportista, es el Código que otorga el registro a un transportador para ingresar y extraer mercancías del territorio nacional.

Carga consolidada: Tipo de carga que incluye diferentes productos de diferentes compañías que comparten un mismo espacio y dividen los costos de flete internacional o nacional.

Carta encomienda: Documento que acredita que el cliente encomienda las operaciones de despacho aduanero a un agente aduanal en específico. Generalmente el agente aduanal es quien solicita esta carta.

Cash on delivery (COD): Método de envío de bienes, cuando el comprador paga la mercancía cuando es recibida. El comprador provee el dinero a la compañía transportista.

Certificación de Origen T-MEC: Es el documento que ampara el origen de la mercancía cuando la importación o exportación está cubierta por el Tratado de México, Estados Unidos y Canadá.

Cierre documental: Fecha límite de la naviera para recibir los documentos de instrucción de embarque y demás documentos relevantes a la exportación.

Clave del almacén: Plasmada en el Anexo 22 de las RGCE, es una clave que indica a qué recinto fiscalizado va dirigida la mercancía.

EUR1: Documento proporcionado por la autoridad europea en el cual menciona el origen de la mercancía, *fracción arancelaria* y descripción, para poder gozar de preferencia arancelaria del tratado con la Unión Europea.

Expediente de comercio exterior: Consta de los documentos digitales que fueron necesarios para hacer la importación, así como sus *acuses* por parte de la VUCEM.

Fechas de corte: Fecha límite en la que la naviera acepta los contenedores en la terminal portuaria antes de la exportación.

Flete en falso: Movimiento de transporte terrestre que ha sido agendado, sin embargo, por distintas circunstancias no se ha podido concretar; lo que resulta en una multa por parte de la empresa transportista.

Agente de carga: También conocido como *forwarder*, es un intermediario de la mercancía en proceso de exportación o importación que se encarga del transporte de esta.

Fracción Arancelaria: Sucesión de 10 dígitos numéricos en México clasificados por sección, capítulo, partida, subpartida, fracción y número de identificación comercial. Este sistema asiste a la clasificación de mercancía. Internacionalmente están clasificados a 6 números.

Full: Transporte que se está ocupando en su totalidad por la mercancía de una sola empresa.

Garantía: Pago que se realiza a la naviera que asegura que el contenedor retornará sin daños considerables cuando se importa en full. Este pago se reembolsa en cuanto el contenedor vacío se encuentre en posesión de la naviera.

Gastos locales: Gastos incurridos en puertos de origen y destino por la manipulación de la mercancía.

Glosa: Área dentro de la agencia aduanal que se dedica plenamente a revisar y corregir todos los documentos que integran el *expediente de comercio exterior*.

IEPS: Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.

IMMEX: Empresa manufacturera que, de acuerdo con programa de fomento de comercio exterior, tiene la posibilidad de importar mercancía sin pagar impuesto general a la importación, cuotas compensatorias e impuesto al valor agregado siempre y cuando el producto importado sufra una transformación, alteración o elaboración para posteriormente ser exportado.

Incrementables: Todos los gastos que el importador incurra cuando la mercancía no se encuentre en territorio nacional.

<p>Ingreso: Procedimiento de la entrada de la mercancía al recinto fiscalizado o recinto portuario.</p> <p>LIGIE: Ley de los Impuestos Generales de Importación y Exportación. En esta ley se estipulan las cuotas que el importador deberá de pagar de acuerdo con la <i>fracción arancelaria</i> provista.</p> <p>NOM-024-SCFI-2013: Norma Oficial Mexicana que establece los requisitos de información comercial que deben ostentar los empaques, instructivos y garantías para los productos electrónicos, eléctricos y electrodomésticos, así como sus accesorios y consumibles, destinados al consumidor final, cuando estos se comercialicen en territorio de México (2020, SNICE).</p> <p>NOM-050-SCFI-2004: Norma Oficial Mexicana que tiene como función establecer la información comercial de los productos de fabricación nacional y de procedencia extranjera que se destinen a los consumidores en el territorio nacional (SNICE, 2020).</p> <p>Normas Oficiales Mexicanas (NOM): Regulaciones técnicas de los productos; estas normas fungen como restricción o regulación no arancelaria para las mercancías que estén llamadas a cumplir con ellas.</p> <p>Operador Económico Administrativo (OEA); Acreditación internacional para el cumplimiento de medidas de seguridad relacionadas con el transporte de la mercancía y las buenas prácticas en la cadena de suministro</p> <p>PECE: Pago Electrónico de Comercio Exterior. Método de pago que reduce costos operativos y tiempo pues se permite al agente aduanal hacer el pago necesario para cubrir los impuestos que exige el pedimento de importación o exportación.</p> <p>PITA: El Proyecto de Integración Tecnológica Aduanera (PITA) es una iniciativa integral que plantea automatizar, facilitar y agilizar los procesos de entrada y salida de mercancías en las aduanas del país.</p> <p>Proforma: Documento sin validez oficial que funciona como borrador para revisar sus datos y, posteriormente, validar el documento.</p> <p>Prueba/Acuse de entrega: Escrito que indica la fecha y hora de la recepción de la mercancía, así como el nombre y firma de la persona que está recibiendo la mercancía.</p> <p>Reconocimiento aduanero: Examen que la autoridad (SAT) realiza para corroborar que el material físico corresponda con todos los documentos que se han entregado en la VUCEM previamente.</p>	<p>Residente en el extranjero: Empresa filial del importador virtual que juega el rol de comprador virtual de la mercancía para fines de operaciones virtuales.</p> <p>Retorno de vacíos: Proceso en el cual el transporte regresa los contenedores vacíos a la naviera después de haber sido descargada la mercancía en las instalaciones del importador.</p> <p>Ruta fiscal: El tramo existente entre el recinto fiscal y el recinto fiscalizado que se recorre cuando la mercancía se dirige al Sistema de Selección Automatizada.</p> <p>Salida de la mercancía: Documento que menciona que la carga será traspaleada a un transporte desde el recinto fiscalizado.</p> <p>SAT: Servicio de Administración Tributaria; es la autoridad que facilita, controla y vigila las mercancías de importación y exportación en territorio mexicano.</p> <p>Servicio extraordinario: Servicio otorgado por la autoridad aduanera para despachar mercancía fuera del horario establecido de las aduanas según el anexo 4 de las reglas generales de comercio exterior.</p> <p>Sistema de Selección Automatizada (SSA): Mecanismo que, mediante un escáner, registra el código de barras del DODA para determinar si la mercancía se desaduaniza libremente o si tiene que cumplir con <i>reconocimiento aduanero</i>.</p> <p>SOIA: Sistema de Operación Integral Aduanera es el sistema de información que provee datos sobre el pago, rectificación, <i>reconocimiento aduanero</i> y desaduanamiento de un pedimento y mercancía.</p> <p>TAX ID: Número de identificación fiscal de un proveedor o cliente en el extranjero. Este número varía en formato dependiendo del país en el que se encuentre.</p> <p>Timbre fiscal: Herramienta que el SAT habilita para dar validez a las facturas electrónicas emitidas.</p> <p>Tramitador: Interesado que trabaja para una agencia aduanal que realiza acciones físicas en aduana como el examen previo de la mercancía, impresión de etiquetas, <i>ingreso</i> del transporte, entre otras actividades.</p> <p>Transfer: Empresa de transporte que ofrece el servicio de arrastre de mercancía entre fronteras terrestres.</p> <p>Validación de Pedimento: El alta de los COVE's, pedimento e <i>e-documents</i> a la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCEM).</p> <p>Valor aduanal: La suma del valor comercial (lo que menciona la factura) más el valor de los <i>incrementables</i>.</p>
<p>Valor gravable: Este es el valor en el cual se calcularán los impuestos para posteriormente ser liquidados. El valor gravable en el despacho aduanal es el Valor Aduanal.</p> <p>VUCEM: Por sus siglas Ventanilla Única de Comercio Exterior Mexicano; es una plataforma en línea que ofrece servicios de simplificación del despacho aduanero. En esta se cumple con el envío de información única para cumplir con los requerimientos que la autoridad dicta.</p> <h3>Especificación del Procedimiento de la Importación Aérea</h3> <p>La importación aérea puede proceder en los distintos aeropuertos con los cuales Cedillo Ramos tiene agentes aduanales disponibles. Estos pueden ser la Ciudad de México, el aeropuerto intercontinental de Querétaro, y el aeropuerto de Tijuana. En estos tres aeropuertos son tres diferentes agentes aduanales en cada uno, pero los procedimientos no varían mucho al trabajar con ellos. Como se menciona anteriormente en el manual, la operación inicia cuando Cedillo Ramos cuenta con guía aérea (AWB) y se sabe la fecha de llegada.</p> <p>De acuerdo con la ley aduanera y a las reglas generales de comercio exterior, la guía aérea revalidada se exige cuando el <i>consignatario</i> ha podido cubrir todos los gastos que en ella incurrir para pasar de ser posesión de la aerolínea a ser posesión del agente aduanal que presenta la carta para recoger guía. Esta carta para recoger guía es el primer paso para la importación.</p> <h4>1. Redactar carta para recoger guía y carta de instrucciones</h4> <p>Esta carta para recoger guía va dirigida para el actual <i>consignatario</i> de la carga, es decir, el interesado que tiene la posesión de la mercancía ya sea la línea aérea o el agente de <i>carga</i> que el cliente haya contratado. En la carta se estipula que la guía aérea debe ser entregada y revalidada al agente aduanal de preferencia con su número de patente.</p> <p>A la carta mencionada se le agrega membrete, firma y se digitaliza para hacerla llegar al agente aduanal y que él pueda entregar la carta en el recinto fiscalizado para que le otorguen la mercancía para examen previo.</p> <p>Junto con ella es recomendable que se entregue una carta de instrucciones para que el agente aduanal tenga conocimiento de cuál es el producto importado, así como de qué proveedor es la mercancía. Esta carta debe de llevar lo siguiente:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre del importador y domicilio • TAX ID / RFC del importador • Nombre del proveedor del y domicilio • TAX ID del proveedor • Número de factura comercial • Valor y moneda de la factura comercial • Régimen y clave de la operación • Incoterm junto con <i>incrementables</i> (si se sabe) • Descripción de la mercancía • <i>Fracción arancelaria</i> sugerida <p>Esta carta puede no estar firmada por el representante legal del importador pues no es un documento que se requiera para añadir a los <i>e-documents</i> del pedimento. Puede ir membretada si es que se tiene guardado el membrete de la empresa importadora.</p> <p>Se envían por correo al agente aduanal y se procede a llamar por teléfono para rectificar que el agente aduanal haya recibido la información y que se actúe rápido para la recuperación de guía y posible captura de pedimento. El agente aduanal puede capturar el pedimento si es que cuenta con la carta de instrucciones completa. Si no se tiene, se debe solicitar la información al cliente para proveer las cartas.</p> <h4>2. Solicitar examen previo de la mercancía</h4> <p>Después de que la mercancía es recuperada por el agente aduanal, se procede a hacer un <i>examen previo</i>. El examen previo solo puede hacer cuando la guía aérea es transmitida por parte de la aerolínea o <i>agente de carga</i> a la base de datos del recinto fiscalizado. Ahí mismo, el <i>tramitador</i> ingresa al recinto para preguntar por la mercancía presentando la carta para recoger guía a la aerolínea, le entregan la mercancía y comenzar con la revisión.</p> <p>Durante la revisión, el <i>tramitador</i> debe de inspeccionar y examinar la mercancía mientras toma fotos de esta. Esto para que, si se tiene una duda sobre el funcionamiento, uso o descripción de alguna pieza, se pueda preguntar al cliente mostrando la imagen.</p> <p>Para este punto, Cedillo Ramos ya debe de conocer uso, función y descripción de la mercancía, así como la <i>fracción arancelaria</i>. Si no se tiene esta información se debe de mandar la información que se haya recopilado del cliente junto con las fotos de la mercancía al departamento de clasificación del agente aduanal lo más pronto posible para no perder tiempo logístico.</p>



Durante el examen previo es recomendable que el practicante de Cedillo Ramos se tome el tiempo de revisar qué cartas se requieren para el despacho de la mercancía. Y es aconsejable que se proceda a hacer las cartas de despacho durante ese tiempo para ganar ventaja sobre el tiempo.

3. Revisión de Fracción Arancelaria

Posteriormente a la revisión y clasificación de la mercancía, el practicante debe de revisar la *fracción arancelaria* en la base de datos de la *LIGIE* para prever riesgos de restricciones de *fracción arancelaria* o contribución de impuestos. El practicante de Cedillo Ramos debe de ingresar a la página de la *CAAAREM* en <https://www.caaarem.mx/> e iniciar sesión en la parte superior derecha con el usuario y contraseña que se proporcione por los superiores de Cedillo Ramos. Seguir los siguientes pasos:

- a) Ingresar a la sección de *Servicios TI*.
 - a. Te redirigirá a otra pestaña.
- b) Se busca el cuadro que menciona el nombre de *TARIFA* y se selecciona.
- c) Posteriormente se escoge la *Tarifa 2020 Vigente* en el apartado de *Por sección*.
- d) Seleccionar el ícono de búsqueda localizado en la parte superior de la página y se teclea la *fracción arancelaria* a 8 o 10 dígitos.
- e) Se selecciona la *fracción arancelaria* y se procede a revisar las tarifas de IGI, IVA, o *IEPS* para adjuntar en la solicitud de impuestos.

4. Trabajar Solicitud de Impuestos

Ya que se haya extraído la información sobre el IGI, IVA, y demás impuestos de la mercancía se procede al cálculo de impuestos que el cliente tendrá que pagar con anticipación, así como las maniobras, *almacenajes* incurridos o por incurrir y honorarios del agente aduanal.

El practicante debe familiarizarse con los clientes que cuentan con *PECE*, pues si es así, en la solicitud de impuestos deben de excluirse las contribuciones al comercio exterior y solamente dejar honorarios, complementarios, *almacenajes* y maniobras.

Para el cálculo de impuestos el practicante debe de tener en cuenta que el *valor gravable* que se tomará en cuenta es el *valor aduanal*. Los *incrementables* deben de calcularse de acuerdo con el *incoterm* pactado en la importación.

VALOR COMERCIAL + INCREMENTABLES = VALOR ADUANAL

Sabido esto, se procede a hacer el llenado de la solicitud de impuestos, donde se deberán de seguir los siguientes pasos en el archivo de Excel:



- a) Ingresar el *TIPO DE CAMBIO* de peso a moneda extranjera que se encuentre en la página de la *CAAAREM* <https://www.caaarem.mx/>.
- b) Llenar la celda de *Valor Factura* en dólares preferentemente.
- c) En la celda de *Valor EXW* se multiplica el *TIPO DE CAMBIO* por el tipo de cambio para obtener la cantidad en pesos mexicanos que se pagó por la mercancía.
- d) Agregar los *Incrementables Aprox.* en la moneda en que se hayan pagado en la celda correspondiente.
- e) En la celda de *Incrementables* se multiplica el valor de los *Incrementables* mencionados por el *TIPO DE CAMBIO* PREVIAMENTE insertado.
- f) Para conocer el *Valor Aduana* de la mercancía se suma el *Valor EXW* más los *Incrementables*.
- g) El *Valor Aduana* se debe multiplicar por el porcentaje de IGI que se recopiló de la página de la *CAAAREM* anteriormente y se posiciona en la celda de *Ad Valorem*. Si la mercancía cuenta con certificación de origen de Estados Unidos o *EUR1* de Europa el IGI se desgrava a \$0.00 MXN.
 - a. Si tu factura desde la Unión Europea cuenta con sello y firma del proveedor, revisa que sea menor a 6,000 EUR para que pueda ser desgravado el IGI.
 - i. Si la importación cuenta con diferentes facturas, revisar si estas mismas sumadas no sobrepasan los 6,000 EUR para seguir recibiendo preferencia arancelaria.
- h) El DTA se calcula multiplicando el *Valor Aduana* por 8 al millar. Esto quiere decir que será multiplicado por .008. Si el valor del DTA es menor a \$341.00 MXN se debe de alcanzar mínimo ese valor.
 - a. Si se cuenta con certificación de origen de Estados Unidos el DTA se Exenta.
 - b. Si se cuenta con *EUR1* el DTA es fijo con \$341.00 MXN
- i) La *prevalidación* es fija con un monto de \$240.00 MXN
- j) El *IVA* se calcula sumando el *Valor Aduana* más el *Ad Valorem* más el DTA; el total de la suma se multiplica por el 16%.
- k) En caso de que la mercancía tenga *IEPS* simplemente se multiplica el *Valor Aduana* por el porcentaje deseado.
- l) El *CNT* se calcula multiplicando la *prevalidación* por 16%.

Los impuestos están calculados hasta este punto, sin embargo, si es posible, se deben de sumar las maniobras y *almacenajes* calculados por nosotros. Terminal Logistics (el recinto fiscal) posee un tabulador de precios en el cual se calculan maniobras. Dependiendo del peso de la mercancía se estará sumando el monto en pesos.



El practicante deberá sumar las tarifas que Terminal Logistics maneja por los siguientes conceptos de acuerdo con el peso de la carga que ha estado sin días libres de almacenaje. 2 días después de que la carga haya arribado se comienzan a contabilizar los días de almacenaje.

- a) Cargo mínimo de manejo
- b) Carga y descarga
- c) Manejo de importación
- d) Asignación de guía
- e) *Almacenajes* (Días libres)



CARGO MÍNIMO DE MANEJO		MANEJO DE IMPORTACIÓN		ALMACENAJE	
KG/CS	TARIFA	KG/CS	TARIFA	KG/CS	SEÑALA
Hasta 25 kg.	MNS 719.48	Hasta 25 kg.	MNS 108.87	Hasta 120 kg.	MNS 1.33
Hasta 50 kg.	MNS 903.31	Hasta 50 kg.	MNS 617.22	Hasta 200 kg.	MNS 0.81
Hasta 75 kg.	MNS 974.22	Hasta 100 kg.	MNS 647.93	Hasta 300 kg.	MNS 0.79
Hasta 100 kg.	MNS 1,092.31	Hasta 150 kg.	MNS 709.20	Hasta 500 kg.	MNS 0.63
Hasta 150 kg.	MNS 1,137.54	Hasta 200 kg.	MNS 847.40	Hasta 1,000 kg.	MNS 0.61
Hasta 1,000 kg.	MNS 1,274.29	Hasta 300 kg.	MNS 1,136.39	Hasta 2,500 kg.	MNS 0.58
Hasta 1,200 kg.	MNS 1,408.62	Hasta 2,000 kg.	MNS 0.88	Hasta 4,500 kg.	MNS 0.48
Hasta 2,000 kg.	MNS 1,540.69	Hasta 3,000 kg.	MNS 0.47	Hasta 5,500 kg.	MNS 0.30
Más de 2,000 kg.	MNS 0.73	Hasta 5,000 kg.	MNS 0.46	Hasta 10,000 kg.	MNS 0.30
CARGA Y DESCARGA		Hasta 10,000 kg.	MNS 0.43	Más de 10,000 kg.	MNS 0.27
KG/CS	TARIFA	Hasta 40,000 kg.	MNS 0.27		
Hasta 100 kg.	MNS 426.08	Hasta 50,000 kg.	MNS 0.30		
Hasta 250 kg.	MNS 470.84	Más de 50,000 kg.	MNS 0.34		
Hasta 500 kg.	MNS 517.21				
Hasta 2,000 kg.	MNS 754.61				
Hasta 5,000 kg.	MNS 1,115.77				
Hasta 10,000 kg.	MNS 1,761.26				
Más de 10,000 kg.	MNS 0.27				
SERVICIO EXTRAORDINARIO					
Cargo	MNS 1,284.49				

El monto final se coloca en la celda de *ALMACENAJE / MANIOBRAS*. y se procede a sumar todos esos conceptos para sumarlos en la celda que menciona el *TOTAL*. Posteriormente se llenarán los campos que corresponden a los honorarios y complementarios del agente aduanal que estará haciendo el despacho en las diferentes aduanas aéreas. En estos campos la información depende del cliente que está importando la mercancía y se le debe preguntar a los superiores de Cedillo Ramos para saber qué tarifa se utiliza.

Si la operación de importación aérea no se realiza en la aduana de Querétaro, se deben instar al agente aduanal a que comparta la solicitud de impuestos con honorarios y complementarios lo más pronto posible.



Por consiguiente, se suman los honorarios y complementarios colocando el total en la celda que menciona *TOTAL DE HONORARIOS Y COMPLEMENTARIOS*. A ese total se le suma el *IVA* y se coloca en la celda que se encuentra al inferior de la tabla. Ya con todas las cantidades, se suman el total de maniobras, *almacenajes*, impuestos, honorarios, e impuestos de los honorarios para tener el total final de esa operación.

El practicante debe revisar que el cliente tenga los datos bancarios de la agencia aduanal para que pueda hacer el depósito lo más pronto posible. Si no es así, deberán de conseguirse para proceder con el pago correctamente.

El cliente puede hacer el pago de estos impuestos, honorarios y *almacenajes* hasta el mismo día en que debe de ser liberada la mercancía. Esto depende de si el cliente cuenta con liquidez para pagar los impuestos, si la mercancía es urgente o de que la etapa del mes no se encuentre muy cerca de cerrar contablemente.

5. Redacción de cartas requeridas

El practicante, con la información que el cliente proporcionó, deberá de redactar las cartas necesarias para que el despacho pueda ser completado. Estas cartas varían dependiendo de la operación y el producto. Por lo mencionado, las más comunes para realizar despachos aéreos son:

- a. Carta 3.1.B / Carta traducción factura.
- b. Carta de excepción de Norma Oficial Mexicana.
- c. Etiquetado de Norma Oficial Mexicana 050
- d. Etiquetado de Norma Oficial Mexicana 024
- e. Carta a protesta de decir verdad.
 - o Carta de no TAX ID
- a. Carta 3.1.B / Carta traducción factura.

Esta carta hace referencia a la información que se provee sobre el producto en los siguientes puntos:

- El valor y otros datos relacionados con la comercialización de las mercancías, contenidos en la factura cuando el valor en aduana de estas se determine conforme al valor de transacción, que es el valor de la factura.
- Procedencia y origen de la mercancía, así como del proveedor.
- Mercancía susceptible de ser identificadas individualmente, la información relativa a los números de serie, números de parte, marca y modelo.
- Los *Incrementables* que corren a cuenta del importador, así como el término de venta de la mercancía.

- Los bienes y servicios que vengán incluidos con la mercancía importada, como herramientas para su instalación y/o elementos análogos.
- El uso de marca en caso de que se necesite y se haya pagado por él en el precio de importación.
- Que la carta contenga los requisitos del artículo 18 y 18-A del Código Fiscal de la Federación que son:
 - ✓ El nombre, la denominación o razón social, y el domicilio fiscal manifestado al registro federal de contribuyentes.
 - ✓ Señalar la autoridad a la que se dirige y el propósito de la promoción.
 - ✓ La dirección de correo electrónico para recibir notificaciones.

Esta carta se encuentra junto dentro de la carpeta de documentos y puedes añadir la información del cliente en los espacios de color amarillo. Para este punto Cedillo Ramos ya debe de tener la información completa para redactar la carta.

b. Carta de excepción de Norma Oficial Mexicana.

Actualmente en el marco legal mexicano solo existen 2 *normas oficiales mexicanas* que se pueden exceptuar durante el proceso de importación aduanera. Estas normas oficiales llaman directamente a los productos que necesitan de etiquetado comercial para su venta a otras empresas o al público en general.

Si la mercancía de importación tiene como función la reparación de una máquina con la que se proveen servicios de manera profesional, esta carta puede ser utilizada. Si no es así, la mercancía tendrá que ser etiquetada en el examen previo de la mercancía o en un segundo previo si no se había dado esta instrucción.

Cabe mencionar que se pueden realizar los exámenes previos que sean necesarios para estar completamente seguros de que la mercancía de importación hace correlación con los documentos comerciales. Sin embargo, cada examen previo tiene un costo extra para el cliente, por ende, es preferible que cada examen previo sea tan profundo como se pueda.

Las cartas de excepción de NOM-050 o NOM-024 pueden encontrarse en el archivo de cartas para que puedan ser membretadas, llenadas con la información correcta y firmadas por el cliente.

c. Etiquetado de NOM-050

El etiquetado debe establecer las características de dicha información. Esta NOM debe de tener ciertas características mínimas las cuales son:

- Descripción del producto.

18

- Contenido neto por embalaje mínimo.
- Nombre, dirección y RFC del importador.
- País de origen de la mercancía.
- Instrucciones de cuidado.
- Instrucciones de uso.
- La leyenda "No etiquetado para su venta individual".

A su vez, podrás encontrar la plantilla para hacer una etiqueta NOM-050 en la carpeta de archivos provista con anterioridad para que sea llenada con la información que el cliente te ha provisto.

d. Etiquetado de NOM-024

Al igual que la NOM-050, esta Norma Oficial Mexicana requiere de ciertas características nominales y eléctricas mínimas para que la etiqueta sea válida ante la autoridad. Estas características son:

- Descripción del producto.
- Contenido neto.
- Nombre, dirección y RFC del importador.
- País de Origen de la mercancía.
- Tensión de alimentación en Volts.
- Consumo de alimentación en Watts o consumo de corriente en Amperes.
- Frecuencia en Hertz.
- Instrucciones de cuidado o uso.

Dependiendo de la aduana, el diseño de las etiquetas será impreso por el agente aduanal y pegado por los *tramitadores* o impreso por el recinto fiscalizado y pegado por los *tramitadores*. El practicante tiene el deber de informarse cuál es el procedimiento que seguir.

e. Carta bajo protesta de decir verdad

La carta bajo protesta de decir verdad no es un documento meramente utilizado para el despacho aduanero. Sin embargo, como se debe de saber, la responsabilidad de las operaciones de comercio exterior, en cuanto al despacho aduanero, es dividida entre el importador y el agente aduanal. Por lo cual, la información siempre debe ser certera para no caer en multas divididas.

En algunas ocasiones, el agente aduanal no estará de acuerdo con las decisiones que esté tomando el importador y requerirá que el mismo importador acceda a redactar una carta bajo protesta de decir verdad en algún asunto específico, como números de serie, números de parte, descripción de la mercancía, el uso de esta o, inclusive, si no se conoce el TAX ID del proveedor. Para esto, en la

17

carpeta de archivos podrás encontrar una carta de este tipo haciendo alusión a los números de serie de una carga, y así poder redactar la carta para la situación que se necesite.

6. Entrega de cartas y envío de archivos a glosa

Ya que se tengan las cartas necesarias, estas mismas serán enviadas al equipo del agente aduanal para que sean recibidas y posteriormente mandadas al departamento de glosa. Si hasta este momento no se ha recibido el pedimento por parte del agente aduanal, el practicante debe insistir por él para mandar un avance de este al cliente.

Ya que se haya recibido un pedimento con anterioridad, solicitar al agente aduanal que se envíen documentos al departamento de glosa; que en el caso de la importación aérea son los siguientes:

- Pedimento de importación
- Carta 3.1.8
- COVE's
- Cartas excepción de NOM
- Guía aérea

Glosa revisará los documentos y hará correcciones sobre los documentos impresos para que, en caso de que sea necesario, se corrijan documentos en la computadora para obtener los correctos.

7. Correcciones de Glosa

Ya que se hayan recibido las correcciones, se procede a hacerlas directamente en la computadora, membretar, firmar y mandar nuevamente los archivos corregidos al agente aduanal. Una vez hecho esto, se esperan las correcciones de pedimento, si es que las hay, para enviar la versión final del pedimento al cliente. Ya que el agente aduanal mande el pedimento final, preguntar al cliente sobre el Visto Bueno (VoBo) para recibir su autorización de pago.

Si el cliente aún tiene comentarios sobre el pedimento, se revisan estos comentarios y se pide al agente aduanal que corrija los campos del pedimento en caso de ser necesarios. Este proceso debe repetirse hasta que el pedimento esté completamente listo para pago.

8. Recepción del pago de pedimento

Ya teniendo el VoBo del pedimento, el practicante debe asegurarse de que el cliente ya haya hecho el pago de impuestos, honorarios y *almacenajes*. Si no ha sido de esta manera se debe de incitar al cliente a que se realice el pago de los impuestos.

19

Ya una vez con el pago, se manda el comprobante bancario al agente aduanal para que puedan revisar que el pago haya sido recibido y se pueda reflejar en la cuenta de gastos del agente aduanal. Una vez hecho esto se procede a la validación de pedimento.

Cabe mencionar que el cliente puede contar con PECE, y este sustituye a la transferencia bancaria para agilizar el despacho aduanero. Si este es el caso, simplemente salta al siguiente paso.

9. Validación y pago de pedimento

La validación de pedimento procede una vez teniendo el pago reflejado en la cuenta del agente aduanal. El proceso de validación, también llamado firma, puede demorar un poco dependiendo del sistema.

Ya que el pedimento dé firma de validación, se procede con el pago electrónico del pedimento. Al igual que la validación, el pago de pedimento puede demorar. El pago del pedimento está concluido cuando en el mismo se pueda observar un código de barras y una línea de captura que no se vea con anterioridad al pago.

Si el cliente cuenta con PECE, el pago del pedimento puede hacerse inmediatamente en cuanto el cliente lo solicite y así darle un mejor avance a la operación para liberar el material.

Antes

Después



Si el practicante lleva demasiado tiempo sin recibir noticias del pedimento pagado, se debe de ingresar a la página del Sistema de Operación Integral Aduanera (SOIA). Ahí mismo se deberá ingresar la aduana en la que se está realizando la importación, la patente del agente aduanal y el número de pedimento a siete dígitos.


Para encontrar la patente del agente aduanal, el practicante se puede desplazar al final de la página de cualquier pedimento de esa operación por la parte inferior

19

derecha y encontrará un número de 4 dígitos. No obstante, para localizar el número de pedimento a 7 dígitos el practicante se debe desplazar al principio de la página de cualquier pedimento de esa operación por la parte superior izquierda y la última serie de 7 dígitos es el número de pedimento.

Este ejercicio ayudará al practicante a identificar estos datos en el pedimento. Sin embargo, si no se tiene mucha disponibilidad de tiempo, con un teléfono inteligente se puede escanear el código QR del pedimento de la operación y este redirigirá al SOIA con la información completa.

Ahí mismo en el sistema se podrá visualizar si ya ha sido pagado. Si no está pagado aún no se observará comentario alguno. Esta herramienta es muy útil para poder dar seguimiento con la información al cliente.



10. Coordinación del arrastre


Dependiendo de la urgencia de la mercancía y de la disponibilidad de los agentes transportistas para el arrastre de la carga, la coordinación del arrastre fuera de la aduana o a las instalaciones del cliente requiere de comunicación entre el agente aduanal, transportista y el practicante. Algunas agencias aduanales ya cuentan con su propio servicio de transporte. Si ese es el caso, el practicante deberá informarse del horario agendado para el ingreso de la unidad.

Si no cuentan con servicio propio, es meramente importante que antes de que el transporte ingrese, el practicante debe de obtener cierta información sobre el transporte para que el agente aduanal pueda generar los PITAS.

En los PITAS se establecen los requisitos de seguridad para la entrada al recinto fiscal de un transporte autorizado por la Secretaría de Administración Tributaria. Estos datos y documentos son:

- Placas de la unidad que ingresará por la mercancía al recinto fiscal.
- Nombre del operador de la unidad.
- Código Alfanumérico Armonizado del Transportista (CAAT)

• El documento digitalizado del gafete del operador con código QR.



Este gafete es otorgado directamente por el SAT para la identificación de la persona que ingresa a la aduana. Todos estos datos deben de ser preguntados directamente a la compañía transportista o, si ya se tienen, simplemente compartirla con el agente aduanal para la captura del documento.

Cabe recalcar que el código QR que existe en el gafete puede ser escaneado por el celular y obtener cierta información que se requiere para capturar el PITA.

Una vez mandada esa información, es deber del practicante otorgar un horario previamente discutido con el agente aduanal para que la unidad esté presente fuera de la aduana y no esté esperando.

Algunas compañías de transporte cobrarán *flete en falso* en caso de esperar demás para el ingreso de la unidad; por lo que se recomienda que los horarios queden completamente agendados a preferencia del cliente y del agente aduanal para el despacho final de la mercancía.

En lo que el agente aduanal está capturando el PITA, uno de los tramitadores se acercará al recinto fiscalizado para solicitar "las salidas" de la mercancía. Una vez el transporte se encuentre afuera de la aduana listo para ingresar, se haya generado el PITA correspondiente y las salidas; el agente aduanal dará ingreso al recinto fiscalizado a la unidad de carga, en donde se realizará la transferencia de la mercancía.

Una vez cargada la mercancía, el transporte se dirigirá a la *ruta fiscal* para posteriormente activar el SSA. Una vez terminado el tramo, el conductor se acercará a un lector de código de barras para activar el Sistema de Selección Automatizado.

En este punto, el SSA, mediante su base de datos de operaciones anteriores del cliente, decide el *desaduanamiento o reconocimiento*. Si se libera sin incidencia, el transporte puede encontrarse con el cliente afuera de la aduana si fue solicitado como arrastre, o se programa la entrega en las instalaciones del cliente. Si la mercancía requiere de *reconocimiento*, se debe de esperar a que la autoridad termine con la revisión física y documental de la importación.

a. Envío por paquetería

Si el cliente lo solicita, su mercancía puede ser entregada a una empresa de paquetería para que esta pueda transportar la mercancía al destino final. Para que esto pueda suceder, el importador debe de obtener una cuenta por cobrar en la paquetería elegida y así pagar mediante la cuenta.

Para esto se necesita que el practicante otorgue la instrucción al transporte de que será llevado a la paquetería con una carta de instrucciones que indique la empresa de paquetería, a qué persona debe de ser dirigida la mercancía y el domicilio de entrega.

En el caso de que el transporte sea asistido por el agente aduanal directamente y se requiera llevar por paquetería, el agente aduanal refacturará el costo de la paquetería y ese gasto será cargado en la *cuenta de gastos* al final de la operación.

11. Confirmación de recibido

Durante el proceso de entrega afuera de la aduana, entrega directamente al cliente o entrega a paquetería; el practicante deberá de llevar un rastreo del estatus del paquete constantemente para asegurar que sea entregado al cliente. El practicante deberá solicitar al operador una *prueba/acuse* de entrega. En el caso de la paquetería, el operador tendrá que mandar la guía con la que la mercancía fue entregada para poder rastrearla posteriormente.

12. Solicitud de cuenta de gastos

La *cuenta de gastos* es la factura de todos los gastos incurridos en la operación, menos el depósito de anticipo que se hizo por el cliente de acuerdo con la solicitud del 4º punto de este proceso de importación aérea. Esta cuenta puede ser solicitada el mismo día y puede tardar en ser recibida entre 1-3 días hábiles dependiendo de facturaciones a terceros y otros factores.

13. Envío de cuenta de gastos y expediente de comercio exterior

Una vez recibida la *cuenta de gastos*, el practicante debe revisar cuidadosamente que los conceptos de honorarios, impuestos y demás, coincidan correctamente. Posteriormente, el practicante debe mandar la factura de la *cuenta de gastos*, las facturas de los gastos a terceros; ambos con sus archivos XML; y el pedimento pagado de la importación.

Si es solicitado por el cliente, el practicante debe de mandar el archivo de comercio exterior, Estos constan de:

- Comprobantes de Valor Electrónicos (COVE).
- Pedimento pagado
- Pedimento simplificado
- Guía máster revalidada.

- Guía House revalidada.
- Factura comercial.
- Cartas NOM (si fueron necesarias).
- DODA.
- Hojas de cálculo.
- Listas de empaque.
- Acuse de la VUCEM de cada uno de estos documentos.

Fin de la operación de importación aérea

Especificación del Procedimiento de la Importación Marítima

La importación de mercancía vía marítima puede proceder por los diferentes puertos por los cuales Cedillo Ramos tiene agentes aduanales. Este agente aduanal se encuentra en los puertos de Manzanillo, Veracruz, Altamira y Lázaro Cárdenas. Usualmente los clientes realizan importaciones por Manzanillo y Veracruz, mientras que Lázaro Cárdenas posee poco movimiento. En el caso de la importación marítima, Cedillo Ramos comienza con la planeación del arribo de la mercancía cuando se recibe una notificación de arribo por parte de la naviera o es reenviada por el cliente.

La notificación de arribo es un aviso en el cual la naviera anuncia la fecha tentativa de llegada de la mercancía a puerto. Una vez teniendo esta fecha en mente y en cuenta se debe de comenzar el proceso de importación marítima de acuerdo con este manual; donde el primer paso es cumplir con el proceso de revalidación y liberación de la mercancía.

Adicional a esto, si la mercancía arribará al puerto de Altamira, el practicante deberá de llenar la manifestación de valor y la carta de instrucciones. Para poder realizar este par de cartas, ya se debe de conocer el valor comercial de la mercancía, el término de venta, incrementables y datos del proveedor, así como el talón de embarque.

Atención: Es muy importante que la información comercial de la mercancía se tenga lo antes posible para poder ir trabajando en cartas necesarias con anticipación. La redacción de las cartas se tocará hasta el paso 3 de este proceso; sin embargo, se recomienda comenzar con anticipación.

1. Proceso de liberación de la mercancía

El proceso de liberación de la mercancía puede variar dependiendo de la naviera y de sus obligaciones para que la carga pueda ser entregada al agente aduanal. Previo al arribo de la carga, el cliente debe de asegurarse que haya cumplido con estas obligaciones. Si el cliente cuenta con un agente de carga, mayormente llamado *forwarder*, este debe de ser el interesado en cumplir con dichas obligaciones. Las cuales normalmente son:

2. Cubrir los gastos locales que se tienen pendientes

El importador debe de cubrir estos gastos para que la mercancía pueda ser liberada ante el agente aduanal. Estos conceptos deben de ser cubiertos para poder revalidar el talón de embarque (BL) y varían dependiendo de la naviera. Algunos de estos conceptos son:

- Pago de garantías
- Pago de limpieza del contenedor
- Pago de liberación
- Cuota de documentación
- Revalidación

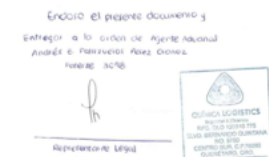
3. Identificar si el tipo de liberación de BL es contra copia o contra original.

Dependiendo de los términos que haya negociado el proveedor con la naviera, se tienen dos variantes para poder revalidar un Bill of Lading. Estas variantes son a contra copia y contra original. El cliente debe de identificar cuál es la correcta para poder dar la instrucción lo más pronto posible

- **Contra copia o telex release:** Contra copia, o mayormente llamado *telex release*, es una manera de poder revalidar el BL en destino. Esta procede cuando normalmente el proveedor y el importador se conocen de tiempo atrás, por lo cual no se requiere el BL original para la revalidación de este. A cambio, el proveedor informa a su agente aduanal en origen que el BL ha sido liberado y, posteriormente, la naviera recibe la información. Una vez hecho esto, el agente aduanal puede retirar la mercancía sin el BL. Generalmente, solo se necesita copia del BL original para revalidar la mercancía.
- **Contra original:** Después de emitir el BL, el proveedor envía 3 copias y tres originales de este por medio de una paquetería a domicilio del importador. Para que esto sea posible, el proveedor habrá negociado con el importador el pago completo de la mercancía. Una vez que el importador reciba este documento se convierte en el poseedor de la mercancía. Sin embargo, este proceso alarga los tiempos logísticos, pero siempre será la opción más segura para el proveedor.
 - o Para que el BL original sea válido, el importador debe de mandar este con un sello oficial de la empresa, firma y la leyenda escrita de manera autógrafa "entregar a la orden del agente aduanal 'x' patente 'xxxx'". Todo esto al reverso del documento.

24

25



4. Realizar carta encomienda

Esta carta es un documento el cual informa a la naviera que el agente aduanal será el responsable y tiene amplio poder para recibir la mercancía y realizar el despacho aduanal, indicando el número de conocimiento de embarque (BL), del puerto del que procede, nombre del buque y fecha en la que se emitió. Añadiendo que esta carta deslinda de toda responsabilidad a la naviera en caso de que algo ocurra con la carga por medio del agente aduanal.

5. Informar separación de carga

Si la carga del importador viaja dentro de un contenedor consolidado, se debe de avisar a la naviera al menos 48 horas previas a la llegada del buque para que se realice una separación de la carga. Si no se llega a notificar en tiempo, esto puede generar un costo extra.

Si la carga es un contenedor consolidado, la empresa desconsolidadora puede tardar un par de días en retirar la carga del contenedor. De igual manera, el estatus se puede revisar en la página de internet de la empresa.

6. Proceso de revalidación de BL

Este proceso se realiza una vez que el importador haya cubierto todos los gastos incurridos y haya entregado los documentos mencionados para la liberación de la mercancía. Una vez hecho esto, el agente aduanal debe de presentar el Telex Release o el BL original con sello, firma y leyenda, ante las oficinas de la línea naviera o por vía electrónica.

Posteriormente, la naviera recibirá el documento y corroborará que todo esté correcto para revalidar el talón de embarque. Una vez hecho esto, la mercancía pasa a ser parte del agente aduanal y comienza el despacho.

Esta carta se encuentra en la carpeta de importación marítima. *

26

7. Redacción de cartas

El practicante, con la información que el cliente proporcionó, deberá de redactar las cartas necesarias para que el despacho pueda ser completado. Estas cartas varían dependiendo de la operación y del producto. Por lo mencionado, las más comunes para realizar despachos aéreos son:

- Carta 3.1.B / Carta traducción factura.
- Carta de exención de Norma Oficial Mexicana.
- Etiquetado de Norma Oficial Mexicana 050
- Etiquetado de Norma Oficial Mexicana 024
- Carta a protesta de decir verdad.
 - o Carta de no TAX ID
- Carta técnica
- Carta de no IVA

a. Carta 3.1.B / Carta traducción factura.

Esta carta hace referencia a la información que se provee sobre el producto en los siguientes puntos:

- El valor y otros datos relacionados con la comercialización de las mercancías, contenidos en la factura cuando el valor en aduana de estas se determine conforme al valor de transacción, que es el valor de la factura.
- Procedencia y origen de la mercancía, así como del proveedor.
- Mercancía susceptible de ser identificadas individualmente, la información relativa a los números de serie, números de parte, marca y modelo.
- Los *incrementables* que corren a cuenta del importador, así como el término de venta de la mercancía.
- Los bienes y servicios que vengán incluidos con la mercancía importada, como herramientas para su instalación y/o elementos análogos.
- El uso de marca en caso de que se necesite y se haya pagado por él en el precio de importación.
- Que la carta contenga los requisitos del artículo 18 y 18-A del Código Fiscal de la Federación que son:
 - ✓ El nombre, la denominación o razón social, y el domicilio fiscal manifestado al registro federal de contribuyentes.
 - ✓ Señalar la autoridad a la que se dirige y el propósito de la promoción.
 - ✓ La dirección de correo electrónico para recibir notificaciones.

27

Esta carta se encuentra junto dentro de la carpeta de documentos y puedes añadir la información del cliente en los espacios de color amarillo. Para este punto Cedillo Ramos ya debe de tener la información completa para redactar la carta.

b. Carta de excepción de Norma Oficial Mexicana.

Actualmente en el marco legal mexicano solo existen 2 *normas oficiales mexicanas* que se pueden exceptuar durante el proceso de importación aduanera. Estas normas oficiales llaman directamente a los productos que necesitan de etiquetado comercial para su venta a otras empresas o al público en general.

Si la mercancía de importación tiene como función la reparación de una máquina con la que se proveen servicios de manera profesional, esta carta puede ser utilizada. Si no es así, la mercancía tendrá que ser etiquetada en el examen previo de la mercancía o en un segundo previo si no se había dado esta instrucción.

Cabe mencionar que se pueden realizar los exámenes previos que sean necesarios para estar completamente seguros de que la mercancía de importación hace correlación con los documentos comerciales. Sin embargo, cada examen previo tiene un costo extra para el cliente, por ende, es preferible que cada examen previo sea tan profundo como se pueda.

Las cartas de excepción de *NOM-050* o *NOM-024* pueden encontrarse en el archivo de cartas para que puedan ser membretadas, llenadas con la información correcta y firmadas por el cliente.

c. Etiquetado de NOM-050

El etiquetado debe establecer las características de dicha información. Esta NOM debe de tener ciertas características mínimas las cuales son:

- Descripción del producto.
- Contenido neto por embalaje mínimo.
- Nombre, dirección y RFC del importador.
- País de origen de la mercancía.
- Instrucciones de cuidado.
- Instrucciones de uso.
- La leyenda "No etiquetado para su venta individual".

A su vez, podrás encontrar la plantilla para hacer una etiqueta *NOM-050* en la carpeta de archivos provista con anterioridad para que sea llenada con la información que el cliente te ha provisto.

29

- Nombre técnico.
- País de origen.
- Uso del producto.
- Aspecto físico de la mercancía.
- Fórmula química.
- Peso molecular.
- Número de CAS.
- *Fracción arancelaria* a 10 dígitos.
- Precauciones y primeros auxilios.

La carta se encuentra en la carpeta de archivos de la importación marítima. *

g. Carta de no IVA

Cuando se trata de mercancía destinada para usarse como fertilizantes, plaguicidas, herbicidas, funguicidas y abonos, en la agricultura o ganadería, no está sujeta al pago de IVA. Sin embargo, se debe revisar en la *LIGIE* si esta misma está sujeta al pago de *IEPS*. Esta información debe de tomarse en cuenta cuando se esté entregando la solicitud de impuestos al cliente.

La carta debe de contener el número de pedimento a 15 dígitos, la *fracción arancelaria* a 10 dígitos, e indicar en un párrafo que de acuerdo con artículo 2-A fracción I al inciso F de la Ley de Impuesto al Valor Agregado. Esta carta se encuentra en el archivo de importación marítima.

h. Gestionar solicitud de impuestos y proforma

Ya una vez hechas las cartas, el practicante debe de mandárselas completas al agente aduanal para que le pueda proveer la solicitud de impuestos y pedimento de importación. Una vez recibida la solicitud de impuestos, se debe revisar nuevamente la información para asegurarse que la solicitud esté correcta. Posteriormente mandar la solicitud de impuestos correcta junto con el pedimento.

Si la solicitud de impuestos demora más de lo que se tenía en mente y se está hablando de contenedores en *full*, el practicante puede tomar el formato de solicitud de impuestos de la importación aérea para calcular un aproximado.

Para el cálculo de impuestos el practicante debe de tener en cuenta que el *valor gravable* que se tomará en cuenta es el *valor aduanal*. Los *incrementables* deben de calcularse de acuerdo con el incoterm pactado en la importación.

VALOR COMERCIAL + INCREMENTABLES = VALOR ADUANAL

Sabido esto, se procede a hacer el llenado de la solicitud de impuestos, donde se deberán de seguir los siguientes pasos en el archivo de Excel:

30

d. Etiquetado de NOM-024

Al igual que la *NOM-050*, esta Norma Oficial Mexicana requiere de ciertas características nominales y eléctricas mínimas para que la etiqueta sea válida ante la autoridad. Estas características son:

- Descripción del producto.
- Contenido neto.
- Nombre, dirección y RFC del importador.
- País de Origen de la mercancía.
- Tensión de alimentación en Volts.
- Consumo de alimentación en Watts o consumo de corriente en Amperes.
- Frecuencia en Hertz.
- Instrucciones de cuidado o uso.

Dependiendo de la aduana, el diseño de las etiquetas será impreso por el agente aduanal y pegado por los *tramitadores* o impreso por el recinto fiscalizado y pegado por los *tramitadores*. El practicante tiene el deber de informarse cuál es el procedimiento que seguirá.

e. Carta bajo protesta de decir verdad

La carta bajo protesta de decir verdad no es un documento meramente utilizado para el despacho aduanero. Sin embargo, como se debe de saber, la responsabilidad de las operaciones de comercio exterior, en cuanto al despacho aduanero, es dividida entre el importador y el agente aduanal. Por lo cual, la información siempre debe ser certera para no caer en multas divididas.

En algunas ocasiones, el agente aduanal no estará de acuerdo con las decisiones que esté tomando el importador y requerirá que el mismo importador acceda a redactar una carta bajo protesta de decir verdad en algún asunto específico, como números de serie, números de parte, descripción de la mercancía, el uso de esta o, inclusive, si no se conoce el *TAX ID* del proveedor. Para esto, en la carpeta de archivos podrás encontrar una carta de este tipo haciendo alusión a los números de serie de una carga, y así poder redactar la carta para la situación que se necesite.

f. Carta Técnica

Esta carta técnica se utiliza para mercancía que contiene químicos y sustancias tóxicas. Al ser esta una mercancía de difícil identificación, la autoridad requiere que el importador especifique ciertos datos sobre el producto a importar, junto con el número de factura comercial, fecha de la factura y número de pedimento a 15 dígitos. Los datos sobre el producto son:

- Nombre comercial.

29

- a) Ingresar el *TIPO DE CAMBIO* de peso a moneda extranjera que se encuentre en la página de la *CAAAREM* <https://www.caaarem.mx/>.
- b) Llenar la celda de *Valor Factura* en dólares preferentemente.
- c) En la celda de *Valor EXW* se multiplica el *TIPO DE CAMBIO* por el tipo de cambio para obtener la cantidad en pesos mexicanos que se pagó por la mercancía.
- d) Agregar los *Incrementables Aprox.* en la moneda en que se hayan pagado en la celda correspondiente.
- e) En la celda de *Incrementables* se multiplica el valor de los *incrementables* mencionados por el *TIPO DE CAMBIO* PREVIAMENTE insertado.
- f) Para conocer el *Valor Aduana* de la mercancía se suma el *Valor EXW* más los *Incrementables*.
- g) El *Valor Aduana* se debe multiplicar por el porcentaje de IGI que se recopiló de la página de la *CAAAREM* anteriormente y se posiciona en la celda de *Ad Valorem*. Si la mercancía cuenta con certificación de origen de Estados Unidos o *EUR1* de Europa el IGI se desgrava a \$0.00 MXN.
 - a. Si tu factura desde la Unión Europea cuenta con sello y firma del proveedor, revisa que sea menor a 6,000 EUR para que pueda ser desgravado el IGI.
 - i. Si la importación cuenta con diferentes facturas, revisar si estas mismas sumadas no sobrepasan los 6,000 EUR para seguir recibiendo preferencia arancelaria.
 - b. Si se cuenta con *EUR1* el *DTA* es fijo con \$341.00 MXN
- h) El *DTA* se calcula multiplicando el *Valor Aduana* por 8 al millar. Esto quiere decir que será multiplicado por .008. Si el valor del *DTA* es menor a \$341.00 MXN se debe de alcanzar mínimo ese valor.
 - a. Si se cuenta con certificación de origen de Estados Unidos el *DTA* se Exenta.
 - b. Si se cuenta con *EUR1* el *DTA* es fijo con \$341.00 MXN
- i) La *prevalidación* es fija con un monto de \$240.00 MXN
- j) El *IVA* se calcula sumando el *Valor Aduana* más el *Ad Valorem* más el *DTA*; el total de la suma se multiplica por el 16%.
- k) En caso de que la mercancía tenga *IEPS* simplemente se multiplica el *Valor Aduana* por el porcentaje deseado.
- l) El *CNT* se calcula multiplicando la *prevalidación* por 16%.
- m) La *garantía* a la importación se debe calcular de acuerdo con el número de contenedores *full*. Por lo tanto, se deben de añadir \$21,000.00 MXN por cada contenedor importado.
- n) Las *maniobras* se calculan multiplicando la cantidad de contenedores *full* por \$20,000.00 MXN.

31

Embarque		Documento		A1	
VALORES CUANTITATIVOS DE UNIDADES, MONEDAS Y CANTIDADES					
Valor	1 275,70	MON	Unid.	00	Peso/Unid.
Proveedor	20000,000				Tipo de Contador
Cuentas por su cuenta					
IGT					0,00
IVA					13,70
IVA					0,00
IMP					200,00
OTROS					100,00
					TOTAL IMPUESTOS
					313,70
IMPUESTOS					300,00
DEPOSITOS DE GARANTIA DE REVALIDACION					21,00
					3,00
					TOTAL
					347,70

Ejemplo de solicitud de impuestos con garantía y maniobras *

Posteriormente se llenarán los campos que corresponden a los honorarios y complementarios del agente aduanal que estará haciendo el despacho en las diferentes aduanas aéreas. En estos campos la información depende del cliente que está importando la mercancía y se le debe preguntar a los superiores de Cedillo Ramos para saber qué tarifa se utiliza.

Por consiguiente, se suman los honorarios y complementarios colocando el total en la celda que menciona **TOTAL DE HONORARIOS Y COMPLEMENTARIOS**. A ese total se le suma el IVA y se coloca en la celda que se encuentra al inferior de la tabla. Ya con todas las cantidades, se suman el total de maniobras, *almacenajes*, impuestos, honorarios, e impuestos de los honorarios para tener el total final de esa operación.

El practicante debe revisar que el cliente tenga los datos bancarios de la agencia aduanal para que pueda hacer el depósito lo más pronto posible. Si no es así, deberán de conseguirse para proceder con el pago correctamente.

9. Solicitar previo de la mercancía

Después de que el BL es revalidado por el agente aduanal, se procede a hacer un *examen previo* de la mercancía si es que se cree necesaria. Normalmente las compañías que han estado importando la misma mercancía del mismo proveedor por muchos años se pueden saltar este paso, pues se conoce que no existen errores en la mercancía.

En la importación marítima el previo puede solicitarse sí solo si el talón de embarque se encuentra revalidado. Una vez revalidado el agente aduanal accede a la plataforma online de la terminal portuaria en la que se encuentra el contenedor y solicita una cita. Normalmente la cita se otorga 1-2 días después de que se solicitó. Esta cita depende de la disponibilidad de la terminal para mover y posicionar contenedores.

Durante la revisión, el *tramitador* debe de inspeccionar y examinar la mercancía mientras toma fotos de esta. Esto para que, si se tiene una duda sobre el

32

funcionamiento, uso o descripción de alguna pieza, se pueda preguntar al cliente mostrando la imagen.

10. Recepción del pago

Una vez entregada la solicitud de impuestos y el cliente haya mandado el pago, el practicante debe de reenviar el mismo con los datos necesarios al agente aduanal para que pueda recibirlo y se pueda ver reflejado en la cuenta bancaria.

11. Las cartas y documentos se envían a glosa

Los documentos mandados se envían al departamento de *glosa* del agente aduanal para revisión. Normalmente los documentos que se manejan en importaciones marítimas son numerosos y puede que el departamento tarde un día completo. Sin embargo, se debe ejercer presión para que se reciban comentarios.

12. Realizar correcciones de glosa y revisión de pedimento

Una vez recibidas las correcciones se procede a la corrección de cartas para que los documentos estén correctos. Posteriormente se solicita al agente aduanal que mande el pedimento corregido y se revise si este se encuentra correcto.

13. Pago de pedimento y cita para cargar

Ya que se haya revisado el pedimento con la información correcta, se da la instrucción al agente aduanal para que pague el documento y, una vez pagado, el practicante debe de conocer cuál será el movimiento de *solida* de la mercancía con el transporte.

Si se tiene contratado un transporte por medio del *agente de carga*, se debe de preguntar por disponibilidad en los próximos días. Si no es así, se debe coordinar la *solida* con el transporte de preferencia, haciendo cita para cargar el contenedor en el patio de la terminal portuaria. Al igual que el *previo*, la cita para carga depende completamente de la terminal y puede ser entregada hasta dentro de 2 días hábiles una vez pagado el pedimento.

14. Coordinación de la solida del transporte

Una vez hecha la cita, el transporte debe de acudir a las oficinas de la agencia aduanal para recoger las salidas de la mercancía y presentar estas en la terminal portuaria para que les puedan entregar el material. Sin estas salidas el material no puede ser otorgado al operador.

En el horario de la cita, el transporte debe de presentarse para que le den acceso a la terminal, presentar los documentos necesarios y que se hagan las maniobras pertinentes para la carga del contenedor o de la mercancía.

Una vez cargada la mercancía, el transporte se dirigirá a la *ruta fiscal* para posteriormente activar el *SSA*. Una vez terminado el tramo, el conductor se

33

acercará a un lector de código de barras para activar el Sistema de Selección Automatizado.

En este punto, el *SSA*, mediante su base de datos de operaciones anteriores del cliente, decide el *desaduanamiento* o *reconocimiento*. Si se libera sin incidencia, se programa la entrega en las instalaciones del cliente de acuerdo con el servicio contratado. Si la mercancía requiere de *reconocimiento*, se debe de esperar a que la autoridad termine con la revisión física y documental de la importación.

15. Entrega en las instalaciones del cliente

La entrega de la mercancía en las instalaciones del cliente depende del tiempo restante del día en el que se despachó la mercancía y de la empresa transportista. El practicante debe de estar preguntando el estatus de la ruta del contenedor para anunciar al cliente cuándo arribará la mercancía tentativamente.

En cuanto la mercancía arribe con el cliente, el practicante debe de asegurarse que se descargue y no haya algún *contratiempo* para recibir al transporte; recordando que cabe la posibilidad de que se cobren *estadíos* por parte del transporte. Siempre se debe de solicitar al transporte un *acuse* de entrega por parte del cliente.

16. Retorno de vacíos

Si la mercancía se ha transportado en un contenedor *full*, quiere decir que el transportista debe de presentarse de vuelta con el contenedor a la terminal portuaria y hacer el *retorno* de este. A este proceso de lo conoce como *retorno de vacíos*, pues el contenedor regresa sin mercancía. Ya que se entregue el contenedor a la terminal portuaria solo se espera por la *cuenta de gastos*. Sin embargo, si el *retorno* se hace fuera del límite de tiempo para regresar el contenedor, la *naviera* estará cobrando *déporas*.

Si la carga era una mercancía *consolidada*, el *retorno de vacíos* no existe pues el contenedor nunca se sacó del puerto. Por ende, la operación terminaría en el momento en que se liberó el contenedor de aduana.

17. Solicitar la cuenta de gastos

Solicitar la *cuenta de gastos* con el agente aduanal una vez que se haya entregado el contenedor vacío a la terminal portuaria. La *cuenta de gastos* es la factura de todos los gastos incurridos en la operación, menos el depósito de anticipo que se hizo por el cliente de acuerdo con la solicitud del 6° punto de este proceso de importación marítima. Esta cuenta puede ser solicitada el mismo día y puede tardar en ser recibida entre 3-7 días hábiles dependiendo de facturaciones a terceros, *déporas*, *almacenajes*, y otros factores.

34

18. Envío de cuenta de gastos y expediente de comercio exterior

Una vez recibida la *cuenta de gastos*, el practicante debe revisar cuidadosamente que los conceptos de honorarios, impuestos y demás, coincidan correctamente. Posteriormente, el practicante debe mandar la *factura de la cuenta de gastos*, las *facturas de los gastos a terceros*, ambos con sus archivos XML; y el *pedimento pagado* de la importación.

Si es solicitado por el cliente, el practicante debe de mandar el archivo de comercio exterior, Estos constan de:

- Comprobantes de Valor Electrónicos (COVE).
- Pedimento pagado
- Pedimento simplificado
- Guía máster revalidada.
- Guía House revalidada.
- Factura comercial.
- Cartas NOM (si fueron necesarias).
- DQDA.
- Hojas de cálculo.
- Listas de empaque.
- Acuse de la *VUCEM* de cada uno de estos documentos.

Fin de la importación marítima

35

Especificación del Procedimiento de la Importación Terrestre por Estados Unidos

La importación de terrestre puede proceder por las diferentes fronteras por las cuales Cedillo Ramos tiene agentes aduanales. Las ciudades fronterizas son Tijuana, Nogales y Nuevo Laredo; probablemente las 3 aduanas más importantes al norte del país. Los clientes realizan un mayor número de importaciones por la frontera de Nuevo Laredo, ya que es la más importante de Latinoamérica. El proceso de importación para Cedillo Ramos comienza desde que el cliente informa que mercancía estará arribando a la bodega americana.

Para cerciorarse de que la guía esté llegando el día que el cliente lo presume, el practicante deberá de pedir el número de guía al cliente y rastrearlo en la página de la empresa transportista. Una vez confirmada la información de que ha llegado, se puede proceder con el despacho.

Atención: Es muy importante que la información comercial de la mercancía se tenga lo antes posible para poder ir trabajando en cartas necesarias con anticipación.

1. Entrega de carta de instrucciones

El practicante debe de redactar una carta de instrucciones con la información del material y del proceso de importación. Una vez que se tenga la información de la operación en la carta debe de venir estipulado:

- Nombre del importador y domicilio
- TAX ID / RFC del importador
- Nombre del proveedor del y domicilio
- TAX ID del proveedor
- Número de factura comercial
- Valor y moneda de la factura comercial
- Régimen y clave de la operación
- Incoterm junto con incrementables (si se tiene conocimiento)
- Descripción de la mercancía
- Fracción arancelaria sugerida

El practicante debe de entregar esta carta al agente aduanal para que pueda recopilar la información junto con los documentos comerciales que se envían posteriormente.

2. Revisión de material y documentación comercial

El practicante deberá de otorgar el número de guía con el que ha sido transportada la mercancía. Una vez hecho esto, se otorga al agente aduanal y se

37

- Servicios diversos
- Fletes
- Cuenta americana
- Estiba; maniobras
- Fletes
- COD (Cash on delivery)

El practicante debe de asegurarse de que el cliente tenga los datos bancarios de la agencia aduanal para así depositar el monto correcto y evitar contratiempos al momento del pago.

Una vez recibida la solicitud de impuestos, el practicante debe de compartirla al cliente para que sea de su conocimiento y pueda depositar la cantidad.

5. Redacción de cartas

El practicante, con la información que el cliente proporcionó, deberá de redactar las cartas necesarias para que el despacho pueda ser completado. Estas cartas varían dependiendo de la operación y del producto. Por lo mencionado, las más comunes para realizar despachos aéreos son:

- a. Carta 3.1.8 / Carta traducción factura.
- b. Carta de excepción de Norma Oficial Mexicana.
- c. Etiquetado de Norma Oficial Mexicana 050
- d. Etiquetado de Norma Oficial Mexicana 024
- e. Carta a protesta de decir verdad.
- f. Carta de no TAX ID
- g. Carta técnica
- f. Carta de no IVA

a. Carta 3.1.8 / Carta traducción factura.

Esta carta hace referencia a la información que se provee sobre el producto en los siguientes puntos:

- El valor y otros datos relacionados con la comercialización de las mercancías, contenidos en la factura cuando el valor en aduana de estas se determine conforme al valor de transacción, que es el valor de la factura.
- Procedencia y origen de la mercancía, así como del proveedor.
- Mercancía susceptible de ser identificadas individualmente, la información relativa a los números de serie, números de parte, marca y modelo.
- Los *incrementables* que corren a cuenta del importador, así como el término de venta de la mercancía.

38

torna a revisión. Esta revisión es el examen previo que se le hace a la mercancía. Durante la inspección se revisa que el material no cuente con algún daño, que venga completo o que no haya algún sobrante de mercancía.

De la misma manera, el practicante deberá de haber compartido anteriormente la documentación comercial del embarque para que el agente aduanal pueda revisar el material tanto física como documentalmente. Esta documentación consta de factura comercial de la mercancía, así como la lista de empaque.

Estados Unidos, México y Canadá cuenta con el T-MEC, un tratado de libre comercio que goza de preferencia arancelaria en la exportación e importación de bienes de estos países. Por ello, es importante que se le pregunte al cliente si este mismo cuenta con la certificación de origen de la mercancía a importar, ya que al presentar esta, el costo de los impuestos y derechos es reducido. Si se tiene, se debe de adjuntar en el expediente que se le mandará al agente aduanal.

3. Entrega de revisión, pesos, dimensiones y fotografías

Una vez hecha la revisión, el agente aduanal debe de entregar los documentos comerciales con observaciones, y fotografías de la mercancía física. El practicante debe de preguntar por las medidas y pesos del material y debe de guardarlas para la coordinación del transporte posterior a la operación.

Esta revisión, junto con los documentos, deben de entregarse al cliente para que esté informado del estado físico de su carga. Una vez entregada la revisión se debe de presionar al agente aduanal para que pueda mandar una solicitud de impuestos y el cliente pueda hacer el pago.

4. Solicitud de impuestos

Ya con la certeza de que la mercancía se encuentra en buen estado y que la documentación está correcta, el agente aduanal realizará una solicitud de impuestos aproximada de la importación. Esta solicitud funciona de manera similar a la de la importación aérea o marítima y la realiza directamente el agente aduanal. Los conceptos se dividen en el cálculo de impuestos, la cuenta mexicana y la cuenta americana

Cálculo de impuestos

- Impuesto General a la Importación (IGI)
- Derecho al Trámite Aduanero (DTA)
- Impuesto Especial para Productos y Servicios (IEPS)
- Impuesto al Valor Agregado (IVA)
- Prevalidación con su IVA (PREV)
- Cuenta mexicana
- Servicios de honorarios y complementarios

37

- Los bienes y servicios que vengán incluidos con la mercancía importada, como herramientas para su instalación y/o elementos análogos.
- El uso de marca en caso de que se necesite y se haya pagado por él en el precio de importación.
- Que la carta contenga los requisitos del artículo 18 y 18-A del Código Fiscal de la Federación que son:
 - ✓ El nombre, la denominación o razón social, y el domicilio fiscal manifestado al registro federal de contribuyentes.
 - ✓ Señalar la autoridad a la que se dirige y el propósito de la promoción.
 - ✓ La dirección de correo electrónico para recibir notificaciones.

Esta carta se encuentra junto dentro de la carpeta de documentos y puedes añadir la información del cliente en los espacios de color amarillo. Para este punto Cedillo Ramos ya debe de tener la información completa para redactar la carta.

b. Carta de excepción de Norma Oficial Mexicana.

Actualmente en el marco legal mexicano solo existen 2 *normas oficiales mexicanas* que se pueden exceptuar durante el proceso de importación aduanera. Estas normas oficiales llaman directamente a los productos que necesitan de etiquetado comercial para su venta a otras empresas o al público en general.

Si la mercancía de importación tiene como función la reparación de una máquina con la que se proveen servicios de manera profesional, esta carta puede ser utilizada. Si no es así, la mercancía tendrá que ser etiquetada en el examen previo de la mercancía o en un segundo previo si no se había dado esta instrucción.

Cabe mencionar que se pueden realizar los exámenes previos que sean necesarios para estar completamente seguros de que la mercancía de importación hace correlación con los documentos comerciales. Sin embargo, cada examen previo tiene un costo extra para el cliente, por ende, es preferible que cada examen previo sea tan profundo como se pueda.

Las cartas de excepción de *NOM-050* o *NOM-024* pueden encontrarse en el archivo de cartas para que puedan ser membretadas, llenadas con la información correcta y firmadas por el cliente.

c. Etiquetado de NOM-050

El etiquetado debe establecer las características de dicha información. Esta NOM debe de tener ciertas características mínimas las cuales son:

- Descripción del producto.

38

- Contenido neto por embalaje mínimo.
- Nombre, dirección y RFC del importador.
- País de origen de la mercancía.
- Instrucciones de cuidado.
- Instrucciones de uso.
- La leyenda "No etiquetado para su venta individual".

A su vez, podrás encontrar la plantilla para hacer una etiqueta NOM-050 en la carpeta de archivos provista con anterioridad para que sea llenada con la información que el cliente te ha provisto.

Dependiendo de la aduana, el diseño de las etiquetas será impreso por el agente aduanal y pagado por los tramitadores o impreso por el recinto fiscalizado y pagado por los tramitadores. El practicante tiene el deber de informarse cuál es el procedimiento que seguir.

d. Etiquetado de NOM-024

Al igual que la NOM-050, esta Norma Oficial Mexicana requiere de ciertas características nominales y eléctricas mínimas para que la etiqueta sea válida ante la autoridad. Estas características son:

- Descripción del producto.
- Contenido neto.
- Nombre, dirección y RFC del importador.
- País de Origen de la mercancía.
- Tensión de alimentación en Volts.
- Consumo de alimentación en Watts o consumo de corriente en Amperes.
- Frecuencia en Hertz.
- Instrucciones de cuidado o uso.

Dependiendo de la aduana, el diseño de las etiquetas será impreso por el agente aduanal y pagado por los tramitadores o impreso por el recinto fiscalizado y pagado por los tramitadores. El practicante tiene el deber de informarse cuál es el procedimiento que seguir.

e. Carta bajo protesta de decir verdad

La carta bajo protesta de decir verdad no es un documento meramente utilizado para el despacho aduanero. Sin embargo, como se debe de saber, la responsabilidad de las operaciones de comercio exterior, en cuanto al despacho aduanero, es dividida entre el importador y el agente aduanal. Por lo cual, la información siempre debe ser certera para no caer en multas divididas.

40

En algunas ocasiones, el agente aduanal no estará de acuerdo con las decisiones que esté tomando el importador y requerirá que el mismo importador acceda a redactar una carta bajo protesta de decir verdad en algún asunto específico, como números de serie, números de parte, descripción de la mercancía, el uso de esta o, inclusive, si no se conoce el TAX ID del proveedor. Para esto, en la carpeta de archivos podrás encontrar una carta de este tipo haciendo alusión a los números de serie de una carga, y así poder redactar la carta para la situación que se necesite.

f. Carta Técnica

Esta carta técnica se utiliza para mercancía que contiene químicos y sustancias tóxicas. Al ser esta una mercancía de difícil identificación, la autoridad requiere que el importador especifique ciertos datos sobre el producto a importar, junto con el número de factura comercial, fecha de la factura y número de pedimento a 15 dígitos. Los datos sobre el producto son:

- Nombre comercial.
- Nombre técnico.
- País de origen.
- Uso del producto.
- Aspecto físico de la mercancía.
- Fórmula química.
- Peso molecular.
- Número de CAS.
- Fracción arancelaria a 10 dígitos.
- Precauciones y primeros auxilios.

La carta se encuentra en la carpeta de archivos de la importación marítima. *

g. Carta de no IVA

Cuando se trata de mercancía destinada para usarse como fertilizantes, plaguicidas, herbicidas, funguicidas y abonos, en la agricultura o ganadería, no está sujeta al pago de IVA. Sin embargo, se debe revisar en la LIGIE si esta misma está sujeta al pago de IEPS. Esta información debe de tomarse en cuenta cuando se esté entregando la solicitud de impuestos al cliente.

La carta debe de contener el número de pedimento a 15 dígitos, la fracción arancelaria a 10 dígitos, e indicar en un párrafo que de acuerdo con artículo 2-A fracción I al inciso F de la Ley de Impuesto al Valor Agregado. Esta carta se encuentra en el archivo de importación marítima.

41

6. Solicitar *proforma* de la importación

Una vez que la solicitud de impuestos esté correcta y se haya revisado el material en el almacén, el practicante debe de solicitar al agente aduanal que le brinde el pedimento de la importación. Este pedimento debe de ser mandado por el practicante al cliente para que éste le dé visto bueno y se proceda a buscar el *transfer* que cruzará la mercancía.

Si el pedimento cuenta con algún error, el practicante debe de notificarlo al agente aduanal para que este proceda con el cambio si es necesario y se tenga el documento final listo para pago.

7. Recepción de pago del cliente

El cliente, de acuerdo con la cantidad estipulada en la solicitud de impuestos, debe de hacer el depósito a la cuenta correcta para que posteriormente puedan despachar el material por la aduana. Ya que se refleje el pago, se necesita solicitar una unidad de transferencia, comúnmente llamado *transfer*.

8. Solicitar *transfer* y *flete*

La unidad de transferencia puede ser manejada directamente por el agente aduanal al momento de la importación o puede ser contratada por el cliente directamente. Posteriormente el transporte en territorio nacional a instalaciones del cliente es subcontratado por Cedillo Ramos. Para este caso Cedillo Ramos debe de tener en mente quién será la compañía de transporte que llevará los bienes a las instalaciones del cliente.

En cualquiera de los dos casos el servicio es liquidado al final por el cliente. Los ejemplos de este servicio son:

a. *Transfer* coordinado por el agente aduanal y *flete* por Cedillo Ramos

Con la información sobre *pesos, medidas y dimensiones*, el practicante debe contactar a la empresa transportista de su preferencia para solicitarle un servicio de *flete* a las instalaciones del cliente. La empresa transportista enviará una cotización.

- Con esta cotización, el superior de Cedillo Ramos decidirá la cotización tercerizada que se le proveerá al cliente. Una vez sabido este valor, el practicante debe mandarlo al cliente para que acepte.
- Si el cliente acepta el monto, se programa la recolección del material por parte del *transfer* en Estados Unidos.
- El agente aduanal debe de coordinar la unidad de *transfer* para que pueda recoger el material y cruzarlo por la frontera.

42

- El practicante debe de poner en copia en los correos a la empresa transportista y al agente aduanal para que ellos coordinen la hora en la que será cruzada.

b. *Transfer* y *flete* coordinado por el cliente

Cuando esto ocurre, el practicante debe de solicitar los datos del *transfer* al cliente para que le sean brindados y estos puedan ser compartidos al agente aduanal. Una vez teniendo estos datos, el pedimento puede ser pagado. Posteriormente el transporte del cliente y el agente aduanal debe de estar en copia de los correos para coordinar que el *transfer* cargue las mercancías del lado americano y que las cruce para dirigirse a las instalaciones del cliente.

9. Pago de pedimento y cruce de la unidad

Con la información que se tiene y si el pedimento cuenta con visto bueno del cliente, se puede validar y pagar el pedimento. El despacho de la mercancía depende del horario de la aduana. Si la aduana se encuentra muy saturada o el pago de pedimento fue después de las 4:30 de la tarde, es muy probable que la coordinación del *transfer* y el cruce puede quedar hasta el siguiente día.

Una vez teniendo el horario para cruce el practicante debe de estar informado sobre la hora de recolección de la mercancía en lado americano. En este punto, el *transfer* es cargado con la mercancía del cliente en el lado americano y será mandado al SSA. Al igual que en los otros procesos de importación, el Sistema de selección automatizada, mediante su base de datos, selecciona la mercancía que requiere de reconocimiento aduanero.

Si la mercancía se libera sin incidencia, el transporte puede cruzar la frontera y dejar los bienes en el almacén del transportista. Y posteriormente sale a ruta para las instalaciones del cliente.

Si la mercancía requiere de reconocimiento aduanero, se debe de esperar a que la autoridad termine con la revisión física y documental de la importación para que cruce la mercancía y no cuente con alguna incidencia. Una vez terminada la revisión, el transporte entregará la mercancía en el almacén del transportista para que posteriormente salga a ruta.

10. Seguimiento de ruta y entrega

Una vez que la mercancía se encuentre en el lado mexicano, el practicante debe de estar informado qué tipo de servicio contrató el cliente; si fue un servicio directo o un servicio consolidado.

Si el servicio contratado fue un transporte directo, el practicante puede preguntar al transportista cuál será el tiempo estimado de entrega y qué día llegará a las

43

instalaciones del cliente. Así el cliente puede estar mejor informado acerca de la entrega.

Si el servicio es un consolidado, el cliente debe de estar en espera, pues el transporte demora en la entrega del material dadas sus rutas logísticas para la entrega de todos sus servicios consolidados.

El practicante debe de estar atento con el horario de entrega estimado y reportar al cliente sobre la llegada del material. Al igual que en las otras operaciones, el practicante debe de solicitar un *ocuse* de entrega firmado para presentar como evidencia ante cualquier situación.

11. Cuenta de gastos

La *cuenta de gastos* se solicita a la agencia aduanal un día después de la operación. Esta será entregada en un formato *proforma* de la cuenta. Cabe recalcar que los gastos de la cuenta americana no siempre van incluidos en esta factura; por lo cual el practicante debe de prestar atención y solicitar la factura de la cuenta americana en caso de que no se tenga.

Ya que la *proforma* factura se encuentre correcta de acuerdo con los gastos y al monto que depositó el cliente; se da la instrucción a la agencia aduanal para que añada un *timbre fiscal* a la cuenta. Una vez recibida la cuenta timbrada, se entrega esta misma al cliente junto con la cuenta americana.

*Fin de la operación de importación terrestre **

Especificación del Procedimiento de la Exportación Aérea

La exportación aérea puede proceder por diferentes aeropuertos por los cuales Cedillo Ramos tiene agentes aduanales. Estas exportaciones pueden realizarse por la Ciudad de México, Querétaro y Tijuana. El proceso de exportación aérea es muy rápido si se tiene la información correcta en el tiempo deseado.

El proceso de exportación comienza cuando el cliente expresa el deseo por exportar sus productos. En ese momento los superiores de Cedillo Ramos hablan con el cliente para saber si ya cuenta con algún *agente de carga* o si ellos pueden conseguirle uno confiable para trabajar con él.

Si el cliente no cuenta con *agente de carga*, se le facilita uno para que comiencen las negociaciones sobre la guía aérea y demás *incrementables* que tendría que pagar para entregar su mercancía al comprador. En ese momento se puede cerrar la fecha para el *ingreso* de la mercancía en el aeropuerto y la *clave del almacén*.

44

Si el cliente ya cuenta con *agente de carga*, este mismo debe de compartir las fechas de *ingreso* de la mercancía, así como la *clave del almacén* en la que se recibirá.

Es importante que el practicante obtenga la información de documentos comerciales sobre el producto a exportar. Estos documentos incluyen carta de instrucciones, lista de empaque, factura comercial, *certificación de origen* (en caso de ser necesaria) y un *CFDI*.

1. Compartir documentos comerciales y cartas

El practicante debe de compartir los documentos comerciales con el agente aduanal. Estos documentos deben de estar correctos en cantidades de exportación, precios y datos del cliente. Cabe mencionar, que el cliente debe de entregar el *CFDI* correcto y completo, pues este es el documento más importante al momento de exportar. Los documentos para compartir son:

- Guía aérea house
- Guía aérea máster
- Factura comercial con *CFDI*
- Lista de empaque que especifique número de piezas y pesos
- *Certificación de origen*

Aunado a lo ya mencionado, el practicante debe de comenzar con la captura de cartas de instrucciones de exportación que se encuentra en la carpeta digital de cartas para la exportación. Es importante que para esta carta el practicante tenga conocimiento de:

- *Fracción arancelaria* a 10 dígitos
- Peso neto y bruto
- Incoterm
- Si se aplica tratado de libre comercio
- Datos del exportador
- Datos del comprador

2. Gestionar solicitud de impuestos

Ya que se hayan compartido las cartas y documentos necesarios para la exportación, se le debe de solicitar al agente aduanal un aproximado de los impuestos y gastos de maniobras en los que incurrirá el cliente para que los pague antes de que la mercancía salga de las instalaciones del cliente en dirección a la aduana.

En las exportaciones, los impuestos al comercio exterior que el cliente paga son muy bajos a comparación de las exportaciones. El cliente debe de cubrir el *DTA*, *prevalidación* y el *IVA* de la *prevalidación*. Sin embargo, si el cliente presenta un

45

certificado/certificación de origen válido para la operación, el *DTA* se exenta y solo se pagará la *prevalidación* con su *IVA* respectivo. Dos escenarios distintos:

- La mercancía se presenta con expediente completo. La exportación es a los Estados Unidos y no presenta *certificado de origen*.

INFORMACIÓN PASAJE		FECHA Y HORA PROGRAMADA	
PAIS	CIUDAD	FECHA	HORA
USA	MIAMI	15/05/2018	08:00
USA	MIAMI	15/05/2018	08:00

- La mercancía se presenta con expediente completo. La exportación es a los Estados Unidos y sí presenta *certificado de origen*.

INFORMACIÓN PASAJE		FECHA Y HORA PROGRAMADA	
PAIS	CIUDAD	FECHA	HORA
USA	MIAMI	15/05/2018	08:00
USA	MIAMI	15/05/2018	08:00

En algunas ocasiones, cuando los impuestos son así de bajos, el agente aduanal puede llegar a financiar los impuestos para que el cliente no tenga que esperar pagos de su departamento de finanzas. Esto facilita el tiempo logístico y es deseable que se realice cuando hay exportaciones urgentes. Sin embargo, se tiene que consultar la decisión con los superiores de Cedillo Ramos.

3. Verificar la *proforma* de pedimento de exportación

Una vez tenido el pedimento se debe de revisar junto con el cliente que la información de este se encuentre correcta para poder pagar los impuestos. Si existe alguna duda, se debe de revisar con los documentos comerciales y la información que el cliente ha compartido anteriormente. Una vez correcta la información se procede con el paso 4.

4. Solicitar el pedimento pagado al agente aduanal

El practicante deberá solicitar el pago de pedimento al agente aduanal. Los impuestos son cubiertos por el agente aduanal. Una vez hecho esto, el agente aduanal debe de mandar el pedimento pagado a Cedillo Ramos y posteriormente este debe de ser mandado al cliente para que pueda poseerlo.

5. Solicitar el *ingreso* de la mercancía

El practicante debe de poner en copia al *agente de carga* junto con el agente aduanal para que el *agente de carga* provea los datos del transporte y el agente aduanal pueda generar el *PITA* de entrada del transporte. Para ello es necesario que se comparta:

- Placas
- Nombre completo del operador

46

- Contacto telefónico
- CAAT
- El documento digitalizado del *gafete* del operador con código QR

Una vez que el agente aduanal tenga el *PITA*, se le solicita al transporte que se acerque a la aduana para que se contacte con un *tramitador* para que dé el *ingreso* a la unidad. Al momento del *ingreso* el agente aduanal pega las guías aéreas originales en la mercancía y la mercancía se presenta ante el *SSA*.

Si la mercancía presenta un *reconocimiento* aduanero, el cliente y Cedillo Ramos deben de esperar la revisión para proceder con el *ingreso* de la mercancía. Si se presenta un *desaduanamiento* libre, la mercancía ingresa y el *tramitador* debe de indicar al transporte en qué almacén presentarse para descargar la mercancía.

6. Carga de la mercancía en la aeronave

Ya que la mercancía ha sido descargada la aerolínea "arma" el vuelo. Esta acción es la de cargar la mercancía en la aeronave; sin embargo, el practicante debe de estar atento al horario de *cut-off* de la aerolínea para evitar retrasos o que la mercancía no llegue a embarcarse en el avión. Este horario de *cut-off* puede conocerse preguntando al *agente de carga*.

7. Confirmación de despacho concluido

El agente aduanal debe de dar el aviso a Cedillo Ramos y al *agente de carga* que la mercancía se ha cargado con éxito en la aeronave. En ese momento la responsabilidad de la mercancía pasa a ser de la aerolínea y el *agente de carga* internacional. Una vez sabido esto, el despacho aduanero concluye.

8. Solicitar cuenta de gastos

En caso de que el exportador pague por maniobras y honorarios, se suma a la *cuenta de gastos* de impuestos y el cliente liquidará ese saldo deudor.

La *cuenta de gastos* final de esta operación de exportación puede tardar de 1 a 4 días hábiles. Se debe de presionar al agente aduanal para poder obtenerla y así tenerla en el tiempo deseado.

9. Entregar *cuenta de gastos* al cliente

La *cuenta de gastos* se debe de entregar con el *expediente de comercio exterior*. Una vez entregada la *cuenta de gastos* la operación concluye.

Fin de la operación de exportación aérea.

47

Especificación del Procedimiento de la Exportación Marítima

La exportación marítima puede proceder por diferentes puertos marítimos por los cuales Cedillo Ramos tiene agentes aduanales. Estas exportaciones pueden realizarse por Manzanillo, Lázaro Cárdenas, Veracruz y Altamira.

El proceso de exportación comienza cuando el cliente informa a Cedillo Ramos que tiene una carga para la exportación de sus productos. En ese momento los superiores de Cedillo Ramos hablan con el cliente para saber si ya cuenta con algún agente de carga o si ellos pueden conseguirle uno confiable para trabajar con él.

Si el cliente no cuenta con agente de carga, se le facilita uno para que comiencen las negociaciones sobre las fechas disponibles de BL y cotizaciones sobre los incrementables que tendría que pagar para entregar su mercancía al comprador. En ese momento se establece la fecha para el ingreso de la mercancía en el puerto y la terminal portuaria en la que se entregará el contenedor.

Si el cliente ya cuenta con agente de carga, este mismo debe de compartir las fechas de *cierres documentales* y *fechas de corte*, así como la terminal portuaria en la que será recibida la mercancía.

Es importante que el practicante obtenga la información de documentos comerciales sobre el producto a exportar. Estos documentos incluyen carta de instrucciones, lista de empaque con pesos, factura comercial, *certificación de origen* (en caso de ser necesaria) y un *CFDI*.

1. Programar Recolección

De acuerdo con las necesidades del cliente, el transporte terrestre estará recolectando la mercancía en sus instalaciones. Para ello, el transporte debe de poseer el número de contenedor, la ubicación donde cargará la mercancía, persona de contacto y horario en el que estará citado.

El practicante debe de tomar en cuenta que los horarios para la carga de la mercancía deben ser estrictos pues el personal del exportador no está solo en espera del transporte; ellos normalmente tienen un tiempo destinado para la carga y, posteriormente, seguir con sus actividades laborales.

2. Compartir documentación comercial

El practicante deberá solicitar al cliente la documentación comercial necesaria que se deberá de compartir con el agente aduanal en puerto lo más pronto posible para que el pedimento de exportación se capture con dicha información. Los documentos necesarios para el agente aduanal son:

- Carta encomienda
- Lista de empaque con peso bruto y neto total y de cada artículo exportado
- Factura comercial en archivo PDF
- *Certificación de origen* (en caso de que aplique)
- Factura *CFDI*
- Archivo XML del *CFDI*

3. Compartir información de la carga al agente aduanal

A esta instancia del proceso, el practicante debe de copiar al agente aduanal y al agente de carga en los mismos correos y preguntar al agente de carga acerca del *booking* para que lo comparta con el agente aduanal. Este *booking* nos da información concreta para que el agente aduanal pueda trabajar en el despacho de exportación. Con esta información el agente aduanal puede:

- Presentar la carga en la terminal correcta.
- Monitorear el estatus del contenedor en puerto.
- Revisar el horario de *cierres documentales*.

Aunado a lo mencionado, el practicante debe de solicitar al cliente el número de sello del contenedor. El número de sello debe ser el mismo desde que el transporte terrestre sale a ruta hasta que llega al puerto. Una vez que el practicante tenga el número, éste debe de ser mandado al agente aduanal.

4. Declaración del peso de la mercancía a exportar (VGM)

La verificación del peso bruto de la carga es una disposición legal que es regulada por la International Maritime Organization, donde se pesa la mercancía que se va a exportar antes de que se cargue en el transporte principal. Este dato se añade al *Bill of Lading* y es de suma importancia para la seguridad del manejo de la carga en el buque.

La declaración del peso puede proceder por dos métodos:

Método 1

Se hace un pesaje por medio de una báscula certificada, en la cual se descarga el contenedor. Este peso debe ser declarado en el BL de la exportación.

Método 2

Se le solicita al cliente que añada los pesos netos y brutos en su lista de empaque. A esto se le suma el peso del contenedor que se encuentra plasmado por la parte de afuera del mismo. Tare o "tara" en español es el peso del contenedor vacío.



5. Solicitar la *proforma* de pedimento al agente aduanal

El practicante deberá solicitar el pedimento de exportación al agente aduanal. Los datos que se han compartido son suficientes para que el agente aduanal provea a Cedillo Robles con el pedimento de la operación. Una vez que se tenga, este debe ser mandado al cliente para que lo revise y nos dé su visto bueno sobre el documento.

6. Solicitar BL draft al agente de carga

El agente de carga después de obtener el VGM, puede mandar a Cedillo Robles un BL draft con la información sobre la carga. Este BL draft solo puede ser modificado entre 2 y 3 veces, por lo que el cliente debe detectar los errores para solicitar al agente de carga que haga los cambios correspondientes.

El cliente debe de contactar a su importador para que también esté de acuerdo con la información que se está fijada en el documento. El importador también puede solicitar los cambios necesarios y el exportador comunicará a Cedillo Ramos si existe algún error.

7. Ingreso del contenedor a la terminal

El contenedor se ingresa en la terminal portuaria con el VGM correcto y dependiendo de la fecha de corte se procede al pago de pedimento y modulación de la mercancía. Al momento de la exportación, el agente aduanal cubre los impuestos del pedimento. No es necesario que el cliente haga depósito ya que la cantidad de impuestos a la exportación es baja.

8. Solicitar pedimento de exportación pagado

De acuerdo con la fecha de corte, el practicante debe de solicitar el pago de pedimento para que posteriormente se proceda a la modulación del material. Cabe recordar que, si el SSA arroja un *reconocimiento* aduanero, el cliente debe de esperar a que este termine para poder cargar la mercancía al buque. Si el SSA

desaduna la mercancía libremente, el contenedor pasa a ser liberado en terminal para ser asignado al buque.

Este pedimento debe de ser compartido con el cliente al igual que el estatus del contenedor para que sea de su información. Una vez hecho esto, solo se espera a que el buque zarpe.

9. Confirmación de BL

El BL original puede expedirse incluso cuando la mercancía ya se encuentra en aguas internacionales. Sin embargo, es importante que esté listo lo más pronto posible para poder culminar con la operación. Si se han solicitado cambios en el BL por parte del cliente, se debe de presionar al agente de carga para que los proporcione y mandar de nuevo el documento con cambios. Una vez que el cliente acepte el BL como definitivo, se da la indicación al agente de carga para proceder con el timbrado del mismo.

Ya que se cuente con el BL definitivo, este se manda al cliente para que lo pueda compartir con su importador en el extranjero y pueda reclamar la mercancía una vez llegue al puerto de destino.

10. Solicitar y enviar cuenta de gastos

Una vez el pedimento modulado y pagado, se puede solicitar la cuenta de gastos al agente aduanal. Ya que se mande el practicante debe de revisar que se encuentren bien los honorarios, los gastos a terceros y los impuestos correctos para proceder a mandarlo al cliente.

En cuanto la cuenta se mande al cliente culmina la operación.

Fin de la operación de exportación marítima.

Especificación del Procedimiento de la Exportación Terrestre a Estados Unidos.

La exportación terrestre de productos puede proceder por diferentes fronteras por las cuales Cedillo Ramos tiene agentes aduanales. Estas exportaciones pueden realizarse por Nuevo Laredo, Nogales, Tijuana y Ciudad Hidalgo.

El proceso de exportación comienza cuando el cliente informa a Cedillo Ramos que tiene una carga para la exportación. En ese momento los superiores de Cedillo Ramos hablan con el cliente para saber si ya se ha mandado la carga a la aduana correspondiente. Si no ha sido así, se proporciona la dirección de la aduana por la que desea exportar para que se envíen los productos.

Si el cliente no cuenta con transporte de sus instalaciones a la aduana, se le facilita uno para que comiencen las negociaciones sobre las fechas disponibles de carga y cotizaciones en caso de que se desee mantener el transporte para que arrastre el material en el extranjero. En ese momento se provee la fecha estimada del arribo de la mercancía en la aduana mexicana.

Es importante que el practicante obtenga la información de documentos comerciales sobre el producto a exportar.

1. Solicitar documentos para la exportación al cliente

Los documentos solicitados deben de contener la *fracción arancelaria* para que el agente aduanal pueda adelantar la *proforma* de pedimento. Estos documentos incluyen carta de instrucciones, lista de empaque con pesos, factura comercial, *certificación de origen* (en caso de ser utilizada) y un *CPDI* con su archivo XML y *fracción a 10 dígitos*+

Una vez compartidos estos documentos al agente aduanal tiene la información completa para poder proceder con la captura de *proforma* de pedimento. El practicante debe solicitarla para que se la den lo más pronto posible.

2. Compartir datos de la unidad y llegada estimada a la aduana

El practicante debe de ponerse de acuerdo con el cliente o con el transporte que se contrató para saber cuál es la llegada estimada de la mercancía en aduana. Una vez que la unidad se encuentre en aduana, la mercancía se descargará en el almacén del agente aduanal mexicano.

3. Compartir datos del transfer

Una vez la mercancía en la aduana mexicana, el practicante deberá preguntar al transporte, ya sea transporte del cliente o contratado por Cedillo Ramos, los datos de la unidad. Los datos que se deben de compartir son los siguientes:

- Número de *Operador Económico Administrativo* (OEA).
- Placas.
- SCAC
- CAAT
- Tipo de transporte de carga (ej: 3.5 toneladas, 7 toneladas, etcétera ...)
- Número de ejes
- Marca
- Modelo

Una vez que estos datos se tengan se deben de compartir con el agente aduanal. El agente aduanal procederá a capturar estos datos en el pedimento para coordinar el cruce de la mercancía al lado fronterizo junto con el transporte. Se

le debe de comunicar al agente aduanal si existen tarimas de madera en la exportación. Si es así, se debe comunicar la cantidad que contiene el embarque.

4. Solicitar entry summary

El entry summary es capturado por el *bróker* americano. Este interesado debe de proveer el documento entry con la información correcta. Y Cedillo Robles se queda con esta información y la revisa para que, en caso de que exista alguna corrección, el *bróker* la realice, ya es el responsable de que el entry haya sido capturado adecuadamente.

5. Compartir entry summary al agente aduanal

Una vez que se haya compartido la información del transporte y que el pedimento se encuentre correcto, se debe de mandar el entry summary al agente aduanal para que añada los datos del dicho documento y las placas para poder pagar el pedimento de exportación.

6. Solicitar DODA al agente aduanal y mandarlo al transporte.

Una vez pagado el pedimento de exportación, se debe de solicitar este mismo y el DODA para poder proveerlo al transporte. El transporte deberá de pasar por el DODA físico para después proceder a dirigirse al SSA a que lea el código de barras para saber si existe *desaduanamiento* libre o *reconocimiento* aduanero.

El practicante deberá de poner en contacto al transporte y al agente aduanal, ya sea copiándolos en correos o compartiendo sus números telefónicos para poder recolectar el DODA en la agencia aduanal.

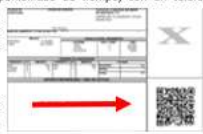
7. Seguimiento de cruce

Una vez tenido el horario aproximado de cruce el practicante debe de estar en contacto con el transporte para saber en qué punto se encuentran. Sin embargo, si el practicante logra anticipar que el transporte no estará compartiendo mucha información, este debe de entrar a la página web del SOIA para estar monitoreando si la mercancía cruza o sigue en proceso de cruce.

Ahí mismo se deberá ingresar la aduana en la que se está realizando la importación, la patente del agente aduanal y el número de pedimento a siete dígitos.

Para encontrar la patente del agente aduanal, el practicante se puede desplazar al final de la página de cualquier pedimento de esa operación por la parte inferior derecha y encontrará un número de 4 dígitos. No obstante, para localizar el número de pedimento a 7 dígitos el practicante se debe desplazar al principio de la página de cualquier pedimento de esa operación por la parte superior izquierda y la última serie de 7 dígitos es el número de pedimento.

Este ejercicio ayudará al practicante a identificar estos datos en el pedimento. Sin embargo, si no se tiene mucha disponibilidad de tiempo, con un teléfono inteligente se puede escanear el código QR del pedimento de la operación y este redirigirá al SOIA con la información completa.



8. Confirmación de cruce

Una vez que la mercancía haya cruzado la operación concluye. El transporte entrega la mercancía en el lugar acordado. Si el transporte fue contratado con Cedillo Robles, el practicante debe de dar seguimiento hasta que se entrega el material.

9. Solicitar cuenta de gastos y mandarla al cliente

Una vez entregado el material, se debe solicitar la *cuenta de gastos* del agente aduanal. En esta se verán reflejados los conceptos de impuestos y honorarios. El practicante debe de verificar que la cuenta ya se encuentre timbrada para enviarla al cliente. Las cuentas timbradas cuentan con un código QR y un sello digital.



En cuanto se envíe la *cuenta de gastos* se puede cerrar la operación de exportación.

Fin de la operación de exportación terrestre.

Especificación del Procedimiento de las Operaciones Virtuales de Exportación.

Las operaciones virtuales son aquellas importaciones/exportaciones que se hacen entre empresas que gozan del programa IMMEX de fomento al comercio exterior.

Las empresas IMMEX tienen la posibilidad de importar productos temporalmente para la reparación o transformación de este sin pagar impuestos al comercio exterior siempre y cuando la mercancía importada sea exportada posteriormente cuando termine su proceso de manufactura.

Las empresas IMMEX pueden venderse la mercancía importada temporalmente entre ellos; a esta formalidad se le llama operación virtual. El exportador está obligado a tramitar su pedimento de exportación virtual y el importador es responsable de tramitar su pedimento de importación virtual.

El marco legal en el que operan estos procedimientos se basa en la regla 4.3.21 de las reglas generales de comercio exterior.

Lo que técnicamente sucede es que la empresa que vende la mercancía a otra empresa dentro del país. Teóricamente, ya que las empresas IMMEX tienen que exportar para no pagar IVA, la mercancía es exportada al residente en el extranjero, y la empresa compradora de la mercancía importa esa mercancía como si el proveedor fuera el residente en el extranjero.

Los interesados en esta operación serán aquellas compañías que estén realizando la transacción de las mercancías, las agencias aduanales de dichas compañías y Cedillo Robles. Y la operación se divide en dos secciones:

1. Apertura de folios
2. Cierre de folios

Apertura de Folios

La apertura de folios se refiere a la apertura del pedimento de importación que se estará utilizando para la transacción de esta mercancía. Esto se debe a que la venta de las mercancías se tiene que efectuar en el mes en que se abre el pedimento de importación.

Esta apertura de folios se debe de solicitar al agente aduanal dentro de los primeros 10 días hábiles de cada mes. Si no se respeta esta regla, la apertura de este documento estaría resultando en una multa por apertura extemporánea.

Cierre de Folios



Esta actividad se refiere a la serie de pasos en el cual el practicante debe recolectar la información relacionada con la operación para poder cuadrar el pedimento de importación y así pagar el pedimento.

El pago de pedimento debe de hacerse en los primeros 10 días hábiles del mes de cierre de folios. En caso contrario el cliente deberá de pagar una multa por presentación extemporánea de pedimento.

Cabe mencionar que cada que se envía un documento al cliente durante el proceso de cierre de folios se debe de copiar al importador de la mercancía para que esté al tanto del proceso y apresure a su agente aduanal en caso de ir retrasado.

Pasos que seguir para la operación virtual

Apertura de Folios

1. Preguntar al cliente si solicitará un folio de apertura.

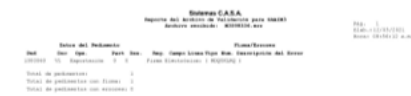
Ya una vez identificados los clientes que normalmente realizan importaciones virtuales, el practicante debe de mandar un correo a este cliente preguntando si en ese mes requerirá la apertura de folio para cerrar operación en el mes siguiente.

Cabe recalcar que el practicante debe de *aperturar* el folio en los primero 10 días hábiles del mes. De lo contrario se habrá perdido la oportunidad de aperturar el folio o se estará pagando una multa por apertura extemporánea.

2. Solicitar al agente aduanal que abra folio de apertura.

El practicante debe de mandar al agente aduanal una carta de instrucciones virtual para que pueda aperturar el folio. Esta carta de instrucciones virtual contiene datos similares a la carta de instrucciones, e incluye los datos del exportador e importador junto con su domicilio, TAX ID, número de IMMEX y señala el mes de apertura y cierre de pedimento.

El practicante debe de recibir un folio de apertura en el cual se indique el número de pedimento que la operación obtendrá. Como se puede observar en la imagen el número de pedimento es el que se encuentra debajo de las letras "Ped".



3. Enviar el folio de apertura al cliente

Este documento enviado por el agente aduanal debe de ser enviado al cliente para que este haga constar en su XML el número de pedimento que será utilizado para la operación virtual.

Una vez enviado este documento, la apertura de folios concluye y se espera al siguiente mes para que se cierren y paguen los pedimentos de esta transacción de mercancía.

Cierre de Folios

1. Solicitar documentos comerciales e instrucciones.

Una vez recibida la respuesta positiva del cliente sobre la apertura de folio, se solicitarán documentos comerciales e instrucciones para que se pueda capturar el pedimento de importación. Estos documentos generalmente son:

- Carta de instrucciones entre importador y exportador
- Carta de instrucciones virtual
- Documento Excel con cálculo de material
- Facturas comerciales con sus XML respectivos

Carta de instrucciones entre importador y exportador

En esta carta, el cliente añadirá la información correspondiente a la transacción de sus mercancías. Señalará la descripción de la mercancía, su *fracción arancelaria* a 10 dígitos. El régimen de exportación, incoterm, cantidad de piezas o bultos, pesos neto y bruto, clave de pedimento, datos del comprador, exportador y destinatario.

Documento Excel con cálculo de material

En este documento el cliente deberá señalar en orden las características del material: número de parte, unidad de medida, cantidad, peso neto, costos unitarios del material, costo total, país de origen, número de factura del material, cantidad total del material, pesos totales y precio final a pagar.

Facturas comerciales con sus XML respectivos

Los documentos comerciales que amparen al material. Ya que es una exportación virtual, el cliente debe de generar un XML de su factura para que el documento comercial sea válido.

Una vez el practicante cuente con estos elementos, debe de mandarlos al agente aduanal para que comparta el pedimento de exportación con los datos comunicados.



2. Solicitar el pedimento de exportación y revisarlo

El practicante deberá de solicitar al agente aduanal que le mande el pedimento de exportación con los datos que se compartieron en las cartas y facturas. Una vez recibido este pedimento, antes de mandarlo al cliente, el practicante debe de revisar que los pesos, precio y cantidad de piezas cuadren con los documentos recibidos por el cliente del material.

Si el practicante encuentra algún error en esos campos, se le hace saber al agente aduanal para que corrija el número indicado y se mande el pedimento correcto al cliente. El cliente cotizará el pedimento y posteriormente s

3. Solicitar el pedimento virtual de importación

El practicante, una vez enviado el pedimento de exportación, debe de solicitar al importador y a su vez a su agente aduanal su pedimento de importación. Este pedimento de importación se solicita pues los pesos, precio en dólares y cantidad de piezas deben ser idénticos al pedimento de exportación.

De igual manera, si el cliente ha dado visto bueno al pedimento de importación del importador, se puede enviar ese mismo al agente aduanal de Cedillo Ramos para que tome como referencia las cantidades y capture directamente los datos en el pedimento de exportación.

NOTA: El objetivo de las operaciones virtuales es que la información comercial, el pedimento de exportación y el pedimento de importación contengan la misma información para que se pueda validar y pagar los respectivos pedimentos.

4. Solicitar el Visto Bueno de ambas partes

El practicante deberá de asegurarse que tanto el importador como el exportador estén seguros de que la información de sus pedimentos esté correcta y solicitará el visto bueno de los documentos para proceder a pagarlos con sus respectivos agentes aduanales.

5. Solicitar el pedimento de importación pagado

De acuerdo con el proceso de exportación virtual, el pedimento de importación debe de pagarse primero y posteriormente se estará pagando el pedimento de exportación. Por ende, ya que la información de los pedimentos y los documentos comerciales esté en orden, el practicante debe de solicitar al importador y a su agente aduanal que haga el pago de su pedimento de importación.

6. Compartir el pedimento de importación con el agente aduanal de Cedillo Ramos

Una vez que el agente aduanal del importador haya mandado el pedimento de importación pagado, se tienen 24 horas para pagar el pedimento de exportación.

De lo contrario el cliente puede ser multado por presentación extemporánea. El practicante debe de mandar el pedimento de importación pagado al agente aduanal de Cedillo Ramos.

En esta parte del proceso, el agente aduanal introduce el número de pedimento final que se ha pagado, así como datos de la línea de captura. Con estos datos, el agente aduanal tendrá la posibilidad de pagar el pedimento de exportación.

Ya que esta es una operación de exportación, los impuestos corren por cuenta del agente aduanal y se cargan en la *cuenta de gastos* junto con los honorarios. Por ende, el pago debe ser en teoría rápido. El practicante debe de tener en cuenta el tiempo del pago del pedimento para que no demore más de 24 horas.

7. Compartir pedimento pagado con los interesados

El practicante, ya con el pedimento pagado, mandará el mismo a los interesados de la operación para dar conocimiento que la operación ha concluido ha cerrado.

8. Solicitar cuenta de gastos

Una vez terminada la operación, el practicante puede solicitar la *cuenta de gastos*. Ya que no se tiene que esperar por gastos de terceros, la *cuenta de gastos* puede estar lista en 24 horas o menos. Los montos de los honorarios deben de ser revisados para que cuadren de acuerdo con la tarifa que se maneja con el cliente respectivo.

9. Enviar cuenta de gastos al cliente

Una vez recibida la *cuenta de gastos*, el practicante debe de hacer llegar esta al cliente exportador. Los archivos que se enviarán serán la *cuenta de gastos* con su XML y el pedimento de exportación pagado para que se añada al expediente.

Fin de la operación de exportación virtual

Conclusión y Agradecimientos

Este manual que fue escrito con el afán de la mejora continua en el servicio que Cedillo Ramos está ofreciendo a sus clientes. Los superiores de la empresa deberán seguir de cerca el progreso del practicante para asegurarse que vaya aprendiendo no solo del manual, sino de la experiencia que está brindando cuando se le está atendiendo a un cliente.

Con todos los capítulos anteriores escritos, se espera que el entrenamiento de nuevos practicantes sea más sencillo y requiera de más independencia por parte tanto de los superiores como el practicante mismo.

Agradezco a mis exjefes Juan José Ramos Jiménez y a Georgina Cedillo Robles por sus enseñanzas en mi tiempo en la compañía. Sin ellos, mi vida profesional no tendría tanto sentido como lo tiene ahora. Gracias por confiar en mí y dejar en mis manos proyectos tan grandes.

De igual manera le agradezco a Yoali Álvarez Martínez, practicante de Cedillo Robles, por dejarme entender la perspectiva fuera y dentro de la empresa, para detectar áreas de oportunidad y realizar este proyecto con un deseado punto de partida. Todo esfuerzo vale la pena, más si te hace crecer como humano.