



FACULTAD DE ESTUDIOS
SUPERIORES ARAGÓN
DIVISIÓN DE CIENCIAS
SOCIALES
DERECHO

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Estudios Superiores Aragón.

**“Diseño de la Estructura del Sistema de Gestión en las Agencias Aduanales
Conforme a las Normas: NMX-CC-9001:2015 y NMX-R-026-SCFI-2016 para
garantizar el cumplimiento de Leyes Fiscales”.**

T E S I S

Qué Para obtener el Título de:

LICENCIADO EN DERECHO

P r e s e n t a:

ABRAHAM HERIBERTO HERRERA AGUILAR

Asesor: Dr. h. C. López Vega Martín

Ciudad Netzahualcóyotl, Estado de México, noviembre, 2020.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme disfrutar la vida acompañado de mi familia, por guiarme y darme fuerza en los momentos difíciles, por abrir mi mente y guiar mi camino por el bien, con astucia y nobleza.

A mi madre, Isabel Aguilar Díaz por siempre darme seguridad, fortaleza, amor, confianza, guía en mi vida.

A mi Padre Ing. David Herrera Gómez, por sus consejos en momentos de desesperación, por su paciencia, su respaldo, por compartirme sus conocimientos en la Calidad, la arquitectura, Dios, la ingeniería de procesos, historia, por cuidar mi camino y el de mis hermanos.

A mis abuelitos, Carmen Gómez, Heriberto Herrera, Elena Díaz y Juan Aguilar, por enseñarme a respetar a todas las personas.

A mis hermanos David e Isaac, mi hermana Diana Isabel a los 3 por sus innumerables consejos, por su compañía y por estar ahí, los amo.

A mi compañera de vida Claudia Ivonne Mateos Hernández, por su esfuerzo, amor y ser mi confidente en todos los proyectos, a Thamara Maza por su confianza y amistad, seguiré aprendiendo con ustedes.

A mis familiares y amigos que han compartido tantos momentos de alegría y también momentos difíciles, personas especiales en mi vida

Al maestro Fidel Ramos, a la maestra Belem Pérez Salcedo, Dr. Oscar Barragán Hernández, Maestra Patricia García Carrasco, Dr. Adrián Camargo Zamudio, Maestra Rosa María Valencia, a mi asesor Dr. Martín López Vega, al Lic. Antonio Luna Caballero, Mtro. Julio César Ponce Quitzamàn, Por construir mi interés en la academia, por enseñarme a esforzarme y dar todo, a pesar de la adversidad, por todas sus atenciones.

Al Lic. Carlos Hiram Cervera Domani y al C.P. Isauro José Aguilera y Figueroa, IAB logística, S. C., Customs Brokers Rago S.C., Homs Rojo Agencia Aduanal S.C., agentes y Agencias Aduanales, que me permitieron sumar conocimientos y experiencias en la elaboración de este trabajo.

*¡A la Facultad de Estudios Superiores Aragón, a la Universidad Nacional Autónoma de México, por fomentar mi espíritu social!
¡México, Pumas, Universidad!*...

ÍNDICE

Introducción.	Página
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	1
1.1 Marco Histórico de los Sistemas de Gestión.	1
1.1.2 Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.	3
1.2 Marco Teórico.....	9
1.2.1 Calidad.....	13
1.3 Marco Jurídico de la Tesis.	18
1.3.1 NOM. y NMX.....	27
1.3.2 Sistema de Gestión de Calidad (SGC.).....	32
1.3.3 “ISO” Organización Internacional de Normalización.	33
CAPÍTULO II: AGENCIAS ADUANALES.....	36
2.1 Agencias Aduanales.....	36
2.1.2 ¿Qué es un Agente Aduanal y qué hace un Apoderado Aduanal?.....	38
2.2 Las Agencias Aduanales como fiscalizadoras del Estado.	48
2.3 Del por qué debe invertir una Agencia Aduanal en conseguir Certificaciones de Calidad. ..	59
2.3.2 Ventajas de tener Certificaciones de Calidad.....	60
2.4 Las Certificaciones como inhibidor de Ilícitos fiscales.	63
2.4.2 Delitos Fiscales Código Fiscal de la Federación.....	74
2.4.3 Sanciones Administrativas.	78
2.4.4 Prevención y Calidad.....	80
CAPÍTULO III DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA AGENCIAS ADUANALES.....	81
3.1 Aplicación Digital para Agencias Aduanales.	81
3.2 Establecimiento, Documentación, Implementación, Mantenimiento, Certificación y Mejora Continua de un Sistema de Gestión de Calidad.....	88
3.3 Aplicación del Sistema de Gestión de Calidad para las Agencias Aduanales Quattro y Cervera.	91
3.4 Estructura Legal y Normativa de la Agencia Aduanal.	93
3.5 Estructura Documental.....	93
3.6 Tablero de Evidencias.....	115
CONCLUSIONES:	120
ANEXOS A LA TESIS:	122
BIBLIOGRAFÍA.	133

Introducción.

A través del análisis a distintos ordenamientos legales en los que interviene la responsabilidad de una Agencia Aduanal como son: La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Código Fiscal de la Federación y su Reglamento, Impuesto Especial sobre Productos y Servicios, Impuesto Sobre Autos Nuevos, Ley del Impuesto sobre la Renta, Ley del Impuesto al Valor Agregado, Ley Federal de Derechos, Ley Aduanera, Reglas Generales de Comercio Exterior, Ley de Comercio Exterior, Normas nacionales, tratados internacionales, Ley de Impuestos Generales de Importación y Exportación, Ley Federal Contra Delincuencia Organizada, Ley Federal de Protección de Datos Personales, entre otras, Los Agentes Aduanales se enfrentan al correcto, y eficaz cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias, en específico al cumplimiento de leyes fiscales, observé que existen normas que pueden servir como base para las Agencias Aduanales y prevenir el incumplimiento a estatutos legales, estas normas son; norma internacional **(ISO:9001:2015). Que en México se presenta como la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 normas de Calidad en los servicios, y la norma NMX-R-026-SCFI-2016 norma sobre servicios que brindan los Agentes Aduanales,** se deben implementar, documentar, medir y desarrollar los requisitos de las normas, para lograr su cumplimiento y poder conseguir el cumplimiento a disposiciones legales, mediante el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC.), para las Agencias Aduanales. Me apoyaré en la experiencia adquirida del servicio que presté para el Servicio de Administración Tributaria en el Departamento Jurídico de Multas y Omisiones Fiscales de la Aduana del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y en el Departamento de la Administración de Recaudación Local Jurídica de Oriente en el área de delitos fiscales, Procedimientos Administrativos en Materia Aduanera y revisión de Amparos. Además, me apoyo en las experiencias de certificaciones de Calidad para Agencias Aduanales en los Estados de Veracruz, Yucatán, Quintana Roo y en la Ciudad de México, en las que observé los riesgos que enfrentan los Agentes Aduanales en el despacho de las mercancías para cumplir con las Leyes Fiscales, Aduanales y Administrativas. Las Agencias

Aduanales pueden tener las amenazas en Importación o exportación de: mercancía prohibida (narcóticos, tráfico de armas, explosivos o dinero), mercancías vulnerables (lavado de dinero), contrabando, piratería, contaminación de la mercancía, robo de mercancía, robo o destrucción de información, corrupción, soborno, amenazas, extorción, chantajes, fraude fiscal, subvaluación y subvención de precios, suplantación de mercancía, falsificación de documentos, errores u omisiones de información en los documentos del despacho de mercancía, errores en las cuentas de gastos, errores en las conciliaciones bancarias, los cuales pueden tener consecuencias de Derecho como: pérdida de libertad, pérdida de patente, suspensión de patente, multas por el % de importación, detención de mercancía, embargo de cuentas bancarias, gastos de almacenamiento y maniobras innecesarias, entre otros.

Se necesitaba una manera de eliminar o disminuir los riesgos y amenazas gradualmente en una Agencia Aduanal, ahora esto se consigue y puede ser a través de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad(SGC.), que permita detectar y administrar el contexto interno y externo de la Agencia Aduanal, medir, dar seguimiento, efectivo, eficaz y certificado a todos los procesos, con base en normas mexicanas.

El objetivo de esta investigación de tesis es diseñar, documentar, implementar y certificar SGC. eficaces en las Agencias Aduanales para disminuir multas, rectificación de pedimentos y en general procurar el cumplimiento a las disposiciones fiscales.

Para poder realizar mi investigación de campo, diseñar, documentar, implementar, auditar, mejorar continuamente y certificar SGC. en Agencias Aduanales reales, mi metodología fue prepararme como consultor en Sistemas de Gestión de Calidad, tomé cursos y diplomados en: interpretación de norma ISO 9001, documentación y pruebas en los SGC., auditorías de calidad, en el Organismo de certificación celebrado ante la Entidad Mexicana de Acreditación, Factual Services, S.C., en el Comité Nacional de Productividad e Innovación Tecnológica, en la consultoría EQA certificación México, en Alltos Group Quality Estandars S.A. de C.V., también tuve tutor en consultoría de Gestión de Calidad quien es el Master

en Sistemas de Gestión de Calidad, Ing. Químico David Herrera Gómez, quien además es mi padre y me compartió información importante relacionada a la presente tesis, participé como auditor y consultor de SGC. en diversas empresas de manufactura, servicios y en Agencias Aduanales.

Delimito la presente tesis a dos casos prácticos retomando al maestro Juan Castañeda Jiménez en su obra de metodología de la investigación, comenta; “Cuando se habla de delimitación espacial, se interpretan por lo menos dos sentidos: 1. En qué lugar está el objeto de investigación. 2. En dónde están quienes investigan ese objeto.

Esta distinción debe tenerse presente porque no todos los objetos de estudio tienen ubicación espacial, por ejemplo, cuando se investigan ideas (y no hechos), como en el caso de las matemáticas y la lógica, no se ubican en un espacio específico, entonces únicamente se debe definir el lugar donde se opera el equipo de investigación. En general, definir espacialmente un problema es determinar dónde se encuentra el problema a investigar. Por ejemplo, si se trata de una investigación social, el investigador debe ubicar el área geográfica en la que tiene pensado intervenir; por tanto, será conveniente conseguir un mapa, marcar los linderos del área en la que se trabajará y presentarlo en su diseño.”¹

Durante la realización de esta tesis presentaré dos casos prácticos enfocados en dos Agencias Aduanales con sede en el Estado de Yucatán y en el Estado de Quintana Roo. Una es la Agencia Aduanal Cervera S.A. de C.V. Es una empresa mexicana dedicada a la documentación y coordinación logística de exportaciones e importaciones y la asesoría en comercio internacional que opera en el Puerto de Altura de Progreso y en el Aeropuerto Internacional de Mérida, Yucatán. La segunda Agencia Aduanal está ubicada en el Aeropuerto Internacional de Benito Juárez de Cancún Quintana Roo México con la Patente de Agente Aduanal No. 171 por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en favor de Don Hernán Cervera Cervantes, heredada a su hijo el Agente Aduanal Lic. Carlos Hiram

¹ CASTAÑEDA JIMENEZ, Juan, Metodología de la Investigación, 2ª edición, McGraw-Hill, México, 2013, P 14.

Cervera Domani y C.P. Leonor Cristina Cervera Domani con la patente de Agente Aduanal No. 857.

La segunda Agencia Aduanal Quattro Trade Solutions, ejecuta operaciones comerciales a través de la patente 3258 del C.P. Isauro José Aguilera y Figueroa, ambas Agencias Aduanales representan miembros activos de la CAAAREM (Confederación de Asociaciones de Agentes Aduanales de la República Mexicana), de la Asociación de Agentes Aduanales de Yucatán y de la Asociación de Agentes Aduanales del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, cuentan con amplia experiencia en la Industria Alimenticia, Petronaval, Aeroespacial, Química y en el Sector Textil, de Confección, entre otros.

Desarrollo la Tesis en los siguientes tres capítulos y conclusiones:

Capítulo Primero: Descripción de los antecedentes de los Sistemas de Gestión de Calidad y de la Ley Federal de Metrología y Normalización, contiene el Marco Jurídico de la Tesis, las NOM Y NMX, el SGC. Y la ISO.

Para entender la estructura de las Agencias Aduanales, en el Capítulo Segundo, menciono los conceptos básicos para referirnos a las Agencias Aduanales, su carácter de fiscalizadora del Estado, menciono la importancia de la calidad y expongo las ventajas de obtener una certificación de Calidad en las Agencias Aduanales.

En el capítulo III de ésta Tesis, presentaré los documentos con los que se comprueba el proceso de certificación de las Agencias Aduanales mencionadas con anterioridad, la tesis se realiza en un término no mayor a dos años ya que se debe documentar el proceso por el que se ejecuta la certificación, sin embargo, tras este trabajo documentado de tesis, ahora podrá ser posible certificar agencias aduanales en un periodo de al menos 3 meses, cada agencia varía en sus tiempos de avance en el cumplimiento de requisitos de certificación, al término de esta tesis se presentará la herramienta que logra cumplir los requisitos de las certificaciones en mención, el Sistema de Gestión de la Calidad para Agencias Aduanales, logra desarrollar una base documental con las dos certificaciones antes mencionadas, se trabajó desde las aduanas de Mérida en Yucatán, puerto Progreso Yucatán, Cancún en Quintana Roo, en la aduana del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México

y desde la Administración Local Jurídica de Oriente en el Distrito Federal, todas dependientes del Servicio de Administración Tributaria y a su vez de la Secretaría de Hacienda.

Complemento con las conclusiones del Diseño de la Estructura del Sistema de Gestión en las Agencias Aduanales Conforme a las Normas: ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001:2015) y NMX-R-026-SCFI-2016 para garantizar el cumplimiento de Leyes Fiscales.

El tema a desarrollar, garantiza certificar Agencias Aduanales y las enfoca al cumplimiento de requisitos de normas, procura la mejora continua, evitando delitos en materia fiscal, se pretende simplificar los métodos para cumplir estatutos y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios de las Agencias Aduanales por medio del despacho aduanal de mercancías, lo cual disminuye las multas y penalizaciones, procesos de litigio, procesos de embargos, delitos fiscales, delitos de responsabilidad civil, delitos mercantiles, delitos ambientales y permitirá disminuir los tiempos del despacho aduanal de mercancías, mejora la confianza y credibilidad en las Agencias Aduanales certificadas en México.

Para poder facilitar el proceso de certificación en toda la Agencia Aduanal y poder interpretar las normas ISO, son necesarios los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), son un conjunto documentado de procesos y procedimientos para un bien o servicio determinado. El SGC. se organiza por medio de evidencias de cumplimiento a los requisitos de las normas a certificar, este sistema es la base en la que descansa el proceso de certificación, nos va a permitir documentar el cumplimiento a la Ley Aduanera por medio de la Agencia Aduanal, presento la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para lograr las certificaciones NMX-CC-9001:2015 y NMX-R-026-SCFI-2016, el resultado es el cumplimiento a los estatutos fiscales, se logró obtener las certificaciones en las Agencias Aduanales que hago mención en esta Tesis, en la sección de Anexos presento las Certificaciones comprobatorias del cumplimiento a los requisitos de las normas que se mencionan.

Objetivo GENERAL:

Garantizar el cumplimiento de leyes fiscales a través de Identificar, diseñar, documentar, implementar y certificar, Sistemas de Gestión de Calidad en las Agencias Aduanales.

Objetivos Específicos:

PRIMERO: Analizar la problemática que causa el incumplimiento a las Leyes Fiscales en las Agencias Aduanales.

SEGUNDO: Estudiar las consecuencias del incumplimiento a las leyes fiscales para identificar, diseñar y documentar un Sistema de Gestión para Agencias Aduanales que permita prevenir incidencias.

TERCERO: Se debe llegar a interpretar en concreto el Sistema de Gestión de Calidad para Agencias Aduanales para que de forma eficaz se pueda garantizar el cumplimiento de leyes fiscales.

CUARTO: Identificar, diseñar, documentar, implementar y certificar, Sistemas de Gestión en las Agencias Aduanales conforme a las normas mexicanas NMX-CC-9001:2015 Y NMX-R-026-SCFI-2016.

Justificación.

Lograr una certificación para una empresa, cualquiera que sea su objeto, es sinónimo de estandarizar documentos, procesos y comunicaciones. Una certificación se obtiene con el cumplimiento de los requisitos de determinadas normas. La Implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC.), conforme a la norma ISO: 9001: 2015 (NMX-CC-9001:2015), exige la participación de todos los integrantes de una empresa, el cumplimiento al SGC., en el caso concreto de las Agencias Aduanales es una herramienta para garantizar el cumplimiento de la Ley Aduanera y disposiciones Fiscales y cumple los requisitos de certificación de la norma respectiva. El SGC., está enfocado en cumplir las normas NMX-R-026-SCFI-2016, especializada en los servicios que brindan los Agentes Aduanales y la Norma de Calidad Internacional ISO: 9001: 2015. (NMX-CC-9001:2015), garantiza una buena administración documental de las evidencias de cumplimiento con las normas y lograr la certificación internacional ISO: 9001: 2015, logra atractivos beneficios competitivos, declara a la Agencia Aduanal como proveedor confiable a

nivel Internacional, también, conforme a la Norma Mexicana NMX-R-026-SCFI-2019 se acredita la especialidad en el servicio que brindan los Agentes Aduanales en México, la certificación en ambas normas garantiza el cumplimiento a las disposiciones fiscales y evita que la Agencia Aduanal exponga su patente, evitando ilícitos e incumplimientos, el presente trabajo de tesis documenta el proceso de cumplimiento de requisitos de certificación y acreditamiento de Agencias Aduanales en México con reconocimiento Internacional, en su versión más vigente al año 2020.

Hipótesis.

La experiencia obtenida en el Servicio de Administración Tributaria, me permitió observar las problemáticas que enfrenta una agencia Aduanal al no garantizar el cumplimiento a las leyes fiscales, lo que ocasiona consecuencias de Derecho. La solución a los conflictos se da por la prevención y el interés de inhibir consecuencias fiscales de las Agencias Aduanales, con el uso de la aplicación digital que presento en el capítulo tercero, sobre el Diseño de la Estructura de Gestión en las Agencias Aduanales Conforme a las Normas: NMX-CC-9001:2015 y NMX-R-026-SCFI-2016, para garantizar el cumplimiento de Leyes Fiscales, mediante la certificación del Sistema de Gestión de Calidad para Agencias Aduanales.

Los SGC. correctamente diseñados y aplicados sistemáticamente, eliminan los riesgos y amenazas en el despacho de mercancías por lo que eliminan o disminuyen significativamente las multas y rectificaciones de pedimentos, condición “sine qua non” en el cumplimiento de Leyes Fiscales.

La problemática no solamente es por lo que se está perdiendo, también es por lo que está por perderse en los próximos años. Por ejemplo, sabemos de la nueva creación de la aduana de Guanajuato: Puerto Interior o conocido por sus siglas como “GPI”., el cual es un puerto seco ubicado en el municipio de Silao de la Victoria en Guanajuato. Es el centro logístico más importante de América Latina y se ha convertido en el primer puerto seco en integrarse a la Comisión Interamericana de Puertos (CIP) de la Organización de Estados Americanos (OEA). Adyacente al Aeropuerto Internacional Del Bajío y a la Carretera Federal 45, en la que seguramente se encontrarán una gran cantidad de ofertas de prestadores de

servicios aduanales, claramente se diferenciará una Agencia Aduanal certificada en el despacho de mercancías a una sin certificación, no solamente en el acompañamiento de marca con el logotipo oficial (ISO), además, los incumplimientos legales se verán reflejados en la ruta fiscal, si se certifican la mayor cantidad de Agencias Aduanales no debe ser visto como competencia local o pocos pedimentos que generar, al contrario, posicionan a la región para que nuevos empresarios nacionales y extranjeros decidan realizar su logística en esta nueva importante sede con procesos garantizados en manejo de productos, logística, despacho aduanal y cumplimiento a estatutos reglamentarios, no dudarán en confiar su mercancía a los Agentes Aduanales Certificados ISO y en la especialización mexicana NMX-R-026-SCFI-2015, es por esto, que podemos implementar las certificaciones a través de un SGC. Específicamente diseñado como herramienta para garantizar el cumplimiento a los estatutos legales y reglamentarios, en específico a las leyes fiscales.

Enfoque económico: Como lo establece en el informe de 2014, la Confederación de Agencias Aduanales de la República Mexicana (CAAAREM), por medio de su presidente, afirman que “el costo que implica una certificación varía de acuerdo con el personal que interviene en la Agencia Aduanal, así como en la cantidad de procesos.” De esta forma, la problemática está en hacer comprender a la administración de la Agencia Aduanal el concepto de costos en calidad a inversiones en calidad. En los casos en práctica de Certificados de Calidad se ha observado según CAAAREM.:

- Reducción de las reclamaciones de un 30% al mismo periodo anterior.
- Una mejora del 95% en los plazos de entrega.
- Reducción de desperfectos entre un 3% y un 0.5%.
- Reducción del 40% en los tiempos de despacho aduanal.
- Reconocimiento internacional.
- Incentivación del mercado internacional
- Promoción de la seguridad, las garantías y la calidad de las mercancías.
- Aumento de la motivación de los trabajadores en el 50% de las Agencias Aduanales entrevistadas.

- 30% de las Compañías Certificadas ha registrado un aumento de la demanda de sus despachos aduanales.
- Para el 50% de las Compañías Certificadas el número de auditorías externas ha disminuido gracias a buenas prácticas en el cumplimiento de sus procedimientos.
- El 69% de las Compañías Certificadas tiene una ventaja competitiva en el mercado gracias al renombre de las normas.
- El 83% de las Compañías Certificadas ven como sus productos se reciben en el mercado nacional e internacional como productos confiables por tener calidad mejorada.
- Las exportaciones e importaciones en el año 2014 aumentaron 4.8% con respecto al año 2013, según la Confederación de Asociaciones de Agentes Aduanales de la República Mexicana.

México registró en 2014 la cifra más alta en volumen de comercio exterior en su historia, con un monto de 797 mil 512 millones de dólares, destacó la Confederación de Asociaciones de Agentes Aduanales de la República Mexicana (CAAAREM), las Agencias Aduanales certificados obtuvieron el doble de ingresos que las que no por el simple hecho de obtener una certificación de calidad.

CAAAREM confirmó que en el año 2014, los Estados Unidos de América, abarcó 80 por ciento de las exportaciones mexicanas, seguido de Canadá, China, España y Brasil, Colombia, Alemania, India, Japón y Holanda, en cuanto a importaciones de México, en 2014 los 10 principales países que le vendieron al país, con 84.9 por ciento del total, fueron Estados Unidos (48.8 por ciento), seguido de China, Japón, Corea del Sur, Alemania, Canadá, Malasia, Taiwán, Italia y España, la Confederación de Agentes Aduanales determina que es oportuna una certificación para generar un bloque comercial de competencia en nuestro país y que garantice que los Agentes Aduanales pueden llevar efectivamente el despacho aduanal bajo una herramienta que garantice un sistema de cumplimiento a los estatutos legales, es por ello la necesidad de interpretar la NMX-026 y la ISO9001 para desarrollar el SGC., para que sea una herramienta de cumplimiento a la Ley Aduanera y afines.

Enfoque Político: Responsabilidad política, políticas de seguridad.

La estandarización internacional en la lucha contra el terrorismo promueve el cumplimiento a las leyes y reglamentos nacionales, también adopta disposiciones de seguridad reconocida a nivel internacional. Por estos motivos es preciso contar con una herramienta que facilite y garantice el cumplimiento a las disposiciones establecidas.

Anteriormente las certificaciones se conseguían tras años de análisis, actualmente se consiguen las certificaciones al momento de cumplir los requisitos de las normas y garantizar por lo menos 3 meses de seguimiento a los requisitos de las normas.

Metodología utilizada en el presente tema de investigación.

Los métodos por utilizar en este proyecto de investigación son los siguientes:

Método Científico. - ya que se seguirá una serie de pasos para poder llegar a la determinación de una solución o propuesta a la problemática encontrada.

Método Deductivo. - el cual va de lo general a lo particular.

Método Inductivo. - va de lo particular a lo general.

Método Jurídico. - a través de la lógica y análisis de las áreas del Derecho se llega a la adquisición, transmisión de conocimientos jurídicos, así como a la posible solución de conflictos

Capítulo I: Antecedentes de los Sistemas De Gestión De Calidad.

1.1 Marco Histórico de los Sistemas de Gestión.

Historia de las Normas Internacionales ISO, ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 e ISO 9001/2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015).

El origen de la normalización internacional (ISO) (su nombre original en inglés *ISO -International Organization for Standardization*)². data de 1926, año en que se funda la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización. En el año 1906 se inicia la normalización internacional en el campo de la electrotecnia, mediante la creación de la Comisión Internacional de Electrotécnica, pero fue en 1946 cuando se acuerda centralizar toda la materia de la normalización bajo la Organización Internacional para la Estandarización (su nombre original en inglés *ISO -International Organization for Standardization*)³.

Esta Organización Internacional (ISO.) se crea para cubrir la necesidad de normas y estándares internacionales que facilitaran el intercambio de bienes y servicios entre países. Las bases para el establecimiento de la actual serie ISO.9000, las establecen el Departamento de Defensa de los Estados Unidos con el desarrollo en 1959 de sus programas de calidad MIL-Q-9858 y MIL-Q-9859A y la Organización del Tratado del Atlántico Norte (NATO)⁴, adapta estos programas, principalmente el MIL-9859A al primer manual de aseguramiento de calidad “*Quality Assurance Publication*”. Cabe mencionar que los programas MIL fueron creados para beneficio militar.

Sobre los orígenes del ISO., se consigue información dentro de una página de internet enfocada a la calidad de la cual retomo lo siguiente: “Del terreno militar pasa a la aplicación comercial civil de la mano del Instituto Británico de Estandarización, en el año 1979 con el sistema de estandarización comercial BS-

² **CRUZ RAMÍREZ**, José, “Historia de la calidad”. EXCELLENTIA, México 2007, p. 8

³ Ídem

⁴ Ídem

5750”⁵, así, el artículo continúa explicando la forma en la que la aplicación civil retomó toda la información utilizada para fines bélicos en beneficio de la calidad, “es por el año de 1987 que la Organización Internacional para la Estandarización con sus siglas en inglés (ISO) toma todos estos sistemas de normas y principalmente con la adaptación de la norma BS-5750 de origen militar e inicia la serie de estandarización que se utiliza actualmente como son las ISO (ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004, para el tema de calidad)”.

La ISO 9000 se adopta en Estados Unidos de América, bajo las siglas ANSI/ASQC-Q90 (*American Society for Quality Control*) y la norma BS-5750, que fuera la fuente para la ISO 9000, ahora se revisa y se adapta a la ISO 9000⁶”.

En México, la estandarización de la calidad se debió a la influencia de la economía norteamericana, aspecto que obligó al gobierno a generar leyes y reglamentos que exhortaran a usar ciertas características en diversas medidas señaladas por los Estados Unidos y otros países aliados durante la segunda guerra mundial, los comercios de repuestos de paquetes electrónicos europeos para los generadores de electricidad se debieron comprar a los Estados Unidos, lo que obligó a cambiar o modificar los equipos que trabajaban a 50 Hz por equipos que pudieran hacerlo a 60 Hz. para poder utilizar los mismos componentes al norte, centro y sur de nuestro país, es así como nos vemos en la necesidad de adaptarnos a normas y especificaciones dictadas en el vecino país del norte. La influencia de Estados Unidos por lo menos durante los últimos 20 años acumula una serie de leyes y reglamentos diversos que obligan a los, productores, fabricantes y prestadores de servicio en México a cumplir un mínimo de características de calidad en los productos.

La norma ISO se encuentra en el rango de leyes y tratados internacionales por ser una norma internacional reconocida por el presidente de nuestro país y ratificado por el Senado de la República Mexicana, al certificarse en el manejo de la norma se garantiza el cumplimiento a los estatutos legales y en el caso en

⁵ <http://abc-calidad.blogspot.mx/2010/04/iso-9000-iso-9001-iso-9004-origen-de.html> 24 de agosto 2016 13:20

⁶ Ídem

concreto hace que la agencia aduanal tenga una herramienta para el cumplimiento de la ley aduanera: Art. 2 NMX-R-026-SCFI-2016: .- “Esta norma mexicana es aplicable a los Agentes Aduanales que **deseen explotar** su patente a través de la legal constitución y operación de una agencia aduanal en los Estados Unidos Mexicanos,”⁷. Del interés del Agente Aduanal y buena voluntad se consigue la certificación sin obtener nada a cambio por parte del Estado, ni incentivos fiscales, ni mayor oportunidad en plazos para generar declaraciones fiscales, por esta razón sólo los agentes aduanales con el deseo de invertir en la certificación lograrán una diferenciación competitiva además de reducir los riesgos en la operación aduanera y evitar gastos por medio del cumplimiento a las disposiciones legales.

Presento mi tema de tesis para demostrar que la certificación de calidad en las normas ISO9001:2015 y la NMX-R-026-SCFI-2016 evita incumplimiento a disposiciones legales en Agencias Aduanales, también permiten prevenir afectaciones en toda la Agencia aduanal y se procura el perfeccionamiento de la fuente de trabajo a fin de lograr el cumplimiento de la ley aduanera, disposiciones fiscales, leyes y reglamentos que correspondan, de forma que se mejora el contexto interno y externo de la Agencia Aduanal. Las certificaciones abarcan a tantos agentes aduanales como los que deseen cumplir con la ley aduanera y las disposiciones fiscales, así como tratados internacionales, ya que se presume que son peritos en la materia y por tal motivo los indicados para la correcta interpretación de la normativa fiscal y aduanera, por eso propongo la implementación de la certificación de calidad como ventaja competitiva de cumplimiento a disposiciones legales y para fomentar la certificación en beneficio de la sociedad, particulares y gobiernos.

1.1.2 Ley Federal Sobre Metrología y Normalización.

Con la entrada de México al Tratado de Libre Comercio con América del Norte, se compromete a usar las recomendaciones de ISO. y de otras

⁷ Norma NMX-R-026-SCFI-2015 – Servicios Aduanales – Calidad de los Servicios proporcionados por el Agente Aduanal, Requisitos y Métodos de Comprobación.

organizaciones internacionales para crear sus propios estándares, lo cual se refleja dentro de la **Ley Federal Sobre Metrología y Normalización** y su reglamento en su primera versión del 1 de julio de 1992 y su última reforma publicada el 30 de abril de 2009, obliga a usar solo un sistema cuantitativo de medida, el llamado Sistema General de Unidades de Medida⁸, que se integra con el Sistema Internacional de Unidades y las no comprendidas en el Sistema Internacional que se acepten por ley, además de una serie de documentos llamados normas, que estandarizan, en todo el territorio mexicano, ciertas características de los productos o servicios que son propuestas para garantizar intereses y procurar la mejor calidad de vida.

Para dar cabal cumplimiento y revisar la actualización y la transformación de las Normas en nuestro país, se crearon dos organismos del gobierno federal: uno enfocado al aspecto técnico, que es el Centro Nacional de Metrología (CENAM), y el otro organismo enfocado al aspecto administrativo, nombrado por órdenes federales la Dirección General de Normalización (DGN). Los nuevos organismos son dependientes de la entonces llamada Secretaría de Comercio y fomento a la Industria y que actualmente es conocida como la Secretaría de Economía, para el caso de la representación del gobierno federal⁹, para emitir alguna declaración con respecto a una norma o en su caso aceptar regulaciones técnicas o administrativas en beneficio de la normatividad. Es por las décadas de 1980 y 1990 que la Dirección General de Normalización (DGN.) emite una serie de normas con base en recomendaciones específicas de dependencias de carácter técnico tanto nacionales como internacionales, las cuales abarcan básicamente solo los productos y servicios para la venta al público en general.

El procedimiento general de aplicación de una norma empieza con la creación o adopción de un estándar para dicho producto o servicio, en nuestro caso es la especialización en el servicio que brindan los Agentes Aduanales. El CENAM tiene diferentes comités técnicos que crean, estudian y adaptan esos estándares, en el caso de ISO., sus estándares pueden ser obligatorios por algún acuerdo

⁸ <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009a/524/incorporacion%20de%20Mexico%20al%20GATT.html> 25 agosto 2014 15:00hrs

⁹ <https://www.gob.mx/cenam/articulos/dia-mundial-de-la-metrologia-mediciones-en-un-mundo-dinamico?idiom=es.htm> 24/06/2016 "23:00hrs.

internacional, el cual debió ser ratificado por el Senado de la República como cualquier tratado internacional. En el caso de los emitidos por un organismo oficial regional o nacional de otro país, como el Comité Europeo de Normalización de la Unión Europea o la ANSI (Sistema de Codificación de caracteres alfanuméricos diseñado por el American National Institute), de los Estados Unidos de América, el estándar sólo abarca un carácter de recomendación, pero puede ser obligado su uso por tratados laterales como un Tratado de Libre Comercio. En el caso de productos o servicios netamente mexicanos, se pueden adoptar los estándares emitidos por los comités técnicos de organismos civiles especializados, como el Consejo Regulador del Tequila y, si se tratase de un producto extranjero, entonces se adoptarán las recomendaciones emitidas por el área técnica de los organismos civiles especializados, como el Instituto de Ingeniería Eléctrica y Electrónica —abreviado como IEEE o la *American Railway Engineering and Maintenance-of-Way Association* por sus siglas en inglés AREMA¹⁰, enfocada al mantenimiento e ingeniería de vías de ferrocarril.

Los estándares internacionales se pueden tomar íntegramente de la fuente, aunque con su debida traducción al español y su adecuación al estándar de la normatividad mexicana, pero deben obtenerse, a través de la CENAM o de la DGN, los derechos legales para el uso del contenido intelectual, lo cual puede ser librado por los tratados internacionales previos ante los organismos reguladores, como los correspondientes a los procedimientos generales para la evaluación de la conformidad emitidos por ISO y que en México reciben el nombre NMX-CC-9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad.

La Ley Federal Sobre Metrología y Normalización y su Reglamento establecen el marco de la metrología, la normalización, la acreditación y la Certificación, así como las directrices obligatorias a nivel nacional para la creación de organismos de normalización, la elaboración de la Normas Mexicanas (NMX) y de las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), así como de las entidades de acreditación, organismos de certificación y Unidades de verificación, entre el marco de la metrología, normalización y acreditación.

¹⁰ <https://www.arena.org/htm> 27/09/2014 15:30

En su título tercero: Normalización, establece las disposiciones para las actividades de normalización desde la integración del Programa Nacional de Normalización por la Comisión Nacional de Normalización, instituir los comités consultivos nacionales de normalización, el proceso para el desarrollo y la finalidad de las Normas Oficiales Mexicanas, el proceso y la finalidad de las Normas Mexicanas elaboradas por Organismo Nacionales de Normalización, así como la importancia de la observancia de las normas.

“Artículo 1o. La presente Ley regirá en toda la República y sus disposiciones son de orden público e interés social. Su aplicación y vigilancia corresponde al Ejecutivo Federal, por conducto de las dependencias de la administración pública federal que tenga competencia en las materias reguladas en este ordenamiento”.¹¹

“Artículo 2o El objeto de la ley:

- II. Normalización, certificación, acreditamiento y verificación.
 - a) Fomentar la transparencia y eficiencia en la elaboración de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y Normas Mexicanas. (NMX).
 - b) Instituir la Comisión Nacional de Normalización para que coadyuve en las actividades que sobre normalización corresponde realizar a las distintas dependencias de la administración pública federal; apoyar a la elaboración de normas de las Dependencias Federales.
 - c) Establecer un procedimiento uniforme para la elaboración de NOM.
 - d) Promover la concurrencia entre el sector público, privado, científico, y de consumidores en la elaboración y observancia de las NOM. y NMX.
 - e) Coordinar las actividades de normalización, certificación, verificación y laboratorios de prueba de las dependencias federales.
 - f) Establecer el Sistema nacional de acreditamiento de:
 - 1. Organismos de normalización.
 - 2. Organismos de certificación.
 - 3. Unidades de Verificación.
 - 4. Laboratorios de Prueba.
 - 5. Laboratorios de Calibración.

¹¹ Ley Federal Sobre Metrología y Normalización. Cámara de Diputados, 30 – 04 - 2009

g) Divulgar las acciones de normalización.

III.	Disposiciones Generales	(38 – 39).
IV.	De las Normas Oficiales Mexicanas	(40 al 51).
V.	De las Normas Mexicanas	(51-A al 51-B).
VI.	De la Observancia de las Normas	(52 al 57).
VII.	De la Comisión Nacional de Normalización	(58 al 61-A).
VIII.	De los Comités Consultivos Nacionales de Normalización	(62 al 64).
IX.	De los Organismos Nacionales de Normalización	(65 al 67).

Artículo 38 Corresponde a las Dependencias según su ámbito de competencia:

- Proponer, expedir las NOM conforme a sus atribuciones;
- Ejecutar el Programa Nacional de Normalización;
- Constituir los comités consultivos nacionales de normalización;
- Certificar, verificar e inspeccionar que los productos, procesos, métodos, instalaciones, servicios que cumplan con las NOM;
- Participar en los comités de evaluación para la acreditación y aprobación de los organismos de certificación, los laboratorios de prueba y unidades de verificación:
- Coordinarse con otras dependencias, instituciones de enseñanza superior.

Artículo 39 corresponde a la Secretaría, además de lo establecido en el artículo anterior: la integración del Programa Nacional de Normalización con las NOM y las NMX. Codificar las normas, mantener el inventario, mantener el registro de organismos nacionales de normalización, entidades de acreditación, las personas acreditadas y aprobadas.

- Expedir normas, fomentar la calidad de productos y servicios.
- Coordinar con las demás dependencias y con el Instituto Federal de Telecomunicaciones para cumplir con esta ley.
- Autorizar a las entidades de acreditación, recibir las reclamaciones contra las entidades, requerir la revisión de las acreditaciones otorgadas.
- Fungir como Secretario Técnico de información en materia de normalización.
- Las NOM tienen la finalidad;

- Establecer las características o especificaciones que deben reunir los productos, procesos, servicios, método, instalación, actividad o materia; cuando estos puedan constituir un riesgo para la seguridad de personas, dañar la salud humana, animal, vegetal, el medio ambiente general y laboral o para la preservación de recursos naturales.
- Establecer características o especificaciones de materias primas o partes, servicios, instrumentos de medición, envase y embalaje, patrones de medida y sus métodos de medición, verificación, calibración y trazabilidad.
- Establecer las condiciones de salud, seguridad e higiene en los centros de trabajo y centros públicos de reunión.
- Establecer la nomenclatura, abreviaturas, símbolos, diagramas o dibujos empleados en el lenguaje técnico industrial, comercial, de servicios o de comunicación.
- Características o especificaciones, criterios y procedimientos que permitan proteger y mejorar el medio ambiente, ecosistemas y recursos naturales, la salud de los seres vivos.
- Información de etiquetas, envases y publicidad.

Especificaciones de aparatos de comunicación, vehículos de transporte.

Artículo 43 elaboración de NOMS ejerciendo sus respectivas atribuciones.

- Para las NOM las Dependencias y elaborarán los anteproyectos y los presentan a los comités consultivos nacionales de normalización.
- Para las NMX los Organismos nacionales de Normalización presentan los anteproyectos a los comités consultivos nacionales de normalización.
- Las empresas pueden proponer NOM a las dependencias.

Artículo 47 procedimiento de NOM:

- Los proyectos se publican íntegramente en el Diario Oficial de la Federación a efecto de que dentro de 60 días presentaran los comentarios al comité consultivo nacional de normalización correspondiente.
- Si es necesario el comité modificara el proyecto en un plazo que no exceda de 45 días naturales.

- Se publicará en el DOF la respuesta a los comentarios 15 días antes de la publicación.
- Aprobadas las NOM por el Comité de Normalización respectivo, las NOM serán expedidas por la dependencia y publicadas en el DOF.

Artículo 48 En casos de emergencia la Dependencia podrá elaborar una NOM

A-51-A Son de aplicación voluntaria, se incluyen en el Programa Nacional de Normalización, se puede tomar como base una norma internacional.

- Estar basadas en consenso por los participantes y someterse a consulta pública por un periodo cuando menos 60 días naturales mediante aviso publicado en el DOF.
- Se revisan cada 5 años, de lo contrario se pueden cancelar.

A-51-B La Secretaría podrá expedir NMX.

A-52 todos los productos, procesos, métodos, instalaciones, servicios o actividades deberán de cumplir con las NOM.

A-53 las importaciones también deberán de cumplir con la NOM.

- Si no existen NOM, se podrá solicitar la norma internacional, las del país de origen o la del fabricante.

A-54 Las NMX no podrán tener menos requisitos que las NOM.

A-55 en controversias se tomarán cómo base las NOM o en su caso las NMX si no hay, será con las Internacionales.

A-56 Los productores sujetos a las NOM, deberán de llevar control de calidad, métodos, laboratorio y control estadístico.

A-57 si los productos o servicios no cumplen con las NOM, se prohibirá de inmediato su comercialización.”¹²

1.2 Marco Teórico.

Es importante señalar que lo que se expone en este trabajo de tesis es el cumplimiento de las disposiciones legales a través del cumplimiento de normas, trabajo con la diferenciación entre Agente, Abogado y menciono la definición de

¹² ídem.

calidad que es el eje principal, retomo de la Real Academia Española las siguientes definiciones:

“Abogado. (Del lat. *Advocatus*.) III. Perito en el derecho positivo que se dedica a defender en juicio, por escrito de palabra, los derechos o intereses de los litigantes, y también a dar dictamen sobre las cuestiones o puntos legales que se le consultan.

Agente. (Del lat. *Agens*, -entis, p. a. de *agere*, hacer.) Adj. Que obra o tiene virtud de obrar. 2. Persona que obra con poder de otro.

Calidad. (Del lat. *Qualitas*, atis.) f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. 2. En sentido absoluto, buena calidad, superioridad o excelencia. “¹³

Segunda referencia para comprender los conceptos con referencia a García Pelayo y Gross, lo definen:

“ABOGADO m. (lat. *Advocatus*). Persona que se dedica a defender en juicio los intereses de los litigantes y también a aconsejar sobre cuestiones jurídicas. II SINÓN. Letrado, asesor, defensor, legista, jurista, jurisconsulto.

AGENTE m. (lat. *Agens*, de *agere*, hacer). Todo lo que obra: la luz y el calor son agentes de la naturaleza. II El que obra por otro: el embajador es agente de su gobierno. II Persona o cosa que obra y tiene facultad de hacer algo.

Calidad: f. (lat. *Qualitas*). Conjunto de cualidades de una persona o cosa: tela de mala calidad. II Importancia, calificación: hombre de calidad. (SINÓN. V. Importancia.) II Carácter, índole. II Superioridad Excelencia de alguna cosa.”¹⁴

Víctor Gamas Luna, presidente de la Confederación de Asociaciones de Agentes Aduanales de la República Mexicana (CAAAREM 2015 - 2017), ha procurado que las Agencias Aduanales cuenten con certificaciones de calidad. Cada vez el mercado internacional y la lucha contra el terrorismo han generado

13 REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, Diccionario de la lengua española, segunda edición, Espasa-Calpe, España, 1992 P.5, p35, P. 229

14 GARCÍA – PELAYO Y GROSS, Ramón, Diccionario Básico Lengua Española, trigésima quinta edición, Larousse, México 1996 P. 14, P.31 P. 181

nuevas y mejores normas para dar cumplimiento a lo solicitado por los empresarios que importan y exportan en todo el mundo, “Con las oportunidades que está viviendo el país, las posibilidades de nuevas inversiones y lo que está sucediendo con tantas reformas, definitivamente se verá un impacto positivo en el comercio exterior. El incremento será sustancial, por lo que se requerirán más operadores logísticos o agentes aduanales dentro de la cadena de suministro”,¹⁵ Afirmó Víctor Gamas Luna: “ser operadores logísticos confiables, es posible mediante las certificaciones que benefician a los Agentes Aduanales, lo que es una ventaja competitiva, contra las empresas que no se certifiquen. Con estas certificaciones se tienen beneficios que suman valor y agilidad en el despacho de mercancías. Ya se certifican importadores, exportadores, transportistas, faltan los agentes aduanales, con ello tendríamos la cadena de suministros más ágil y segura.”¹⁶

William Edwards Deming autor de textos, consultor y difusor del concepto de calidad total (su nombre está asociado al desarrollo y crecimiento de Japón después de la Segunda Guerra Mundial) cuenta con la obra "*Out of the Crisis*" (1986), en donde afirma que “todo proceso es variable y cuanto menor sea la variabilidad de este, mayor será la calidad del producto resultante”¹⁷. Su enfoque, que está dirigido a ofrecer servicios de calidad total, lanzó a la isla devastada de Japón a ser hoy por hoy la tercera potencia mundial con productos bienes y servicios de primer mundo. Así, demostró que cuando la calidad se persigue sin descanso se optimizan los recursos, se bajan los costos y se conquista el mercado incluso en contra de las teorías económicas clásicas según las cuales las políticas económicas adoptadas por Japón eran un error.

Los 14 puntos de Deming fueron la base para la modificación de la industria americana. La adopción y actuación sobre estos puntos es una señal de que la dirección tiene la intención de permanecer en el negocio y apunta a proteger a los inversores y los puestos de trabajo, sirven en cualquier parte, tanto en las pequeñas

¹⁵ <http://www.portum.mx/2015/02/agentes-aduanales-tras-certificacion-por-nuevas-reglas/> 09/02/2015 13:24pm

¹⁶ <http://www.elfinanciero.com.mx/economia/se-abre-la-competencia-para-los-agentes-aduanales.html> 27marzo 2016 11:48

¹⁷ **WILLIAM EDWARDS**, Deming “(Salir de la Crisis) (*Out of the Crisis*), MIT PRESS, Estados Unidos, 1986, p. 43.

compañías como en las más grandes, en las empresas de servicios y en las dedicadas a la fabricación.

Los puntos se presentaron por primera vez en su libro "*Out of the Crisis*" (Salir de la Crisis), para entender la calidad son los siguientes:

1. "Crear constancia en la mejora de productos y servicios, con el objetivo de ser competitivo y mantenerse en el negocio, además proporcionar puestos de trabajo.
2. Adoptar una nueva filosofía de cooperación en la cual todos se benefician, y ponerla en práctica enseñándola a los empleados, clientes y proveedores.
3. Desistir de la dependencia en la inspección en masa para lograr calidad. En lugar de esto, mejorar el proceso e incluir calidad en el producto desde el comienzo.
4. Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios. En lugar de esto, minimizar el costo total en el largo plazo. Buscar tener un solo proveedor para cada ítem, basándose en una relación de largo plazo de lealtad y confianza.
5. Mejorar constantemente y por siempre los sistemas de producción, servicio y planeamiento de cualquier actividad. Esto va a mejorar la calidad y la productividad, bajando los costos constantemente.
6. Establecer entrenamiento dentro del trabajo (capacitación).
7. Establecer líderes, reconociendo sus diferentes habilidades, capacidades y aspiraciones. El objetivo de la supervisión debería ser ayudar a la gente, máquinas y dispositivos a realizar su trabajo.
8. Eliminar el miedo y construir confianza, de esta manera todos podrán trabajar más eficientemente.
9. Borrar las barreras entre los departamentos. Abolir la competición y construir un sistema de cooperación basado en el mutuo beneficio que abarque toda la organización.
10. Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas pidiendo cero defectos o nuevos niveles de productividad. Estas exhortaciones solo crean relaciones de

rivalidad, la principal causa de la baja calidad y productividad reside en el sistema y este va más allá del poder de la fuerza de trabajo.

11. Eliminar cuotas numéricas y la gestión por objetivos.
12. Remover barreras para apreciar la mano de obra y los elementos que privan a la gente de la alegría en su trabajo. Esto incluye eliminar las evaluaciones anuales o el sistema de méritos que da rangos a la gente y crean competición y conflictos.
13. Instituir un programa vigoroso de educación y auto mejora.
14. Poner a todos en la compañía a trabajar para llevar a cabo la transformación. La transformación es trabajo de todos.”¹⁸

“Al llevarse a cabo las certificaciones de Sistemas de Gestión de Calidad en empresas de distintos servicios para el año 2014 sumaban un millón 350,000 compañías certificadas en todo el mundo de estas el 85% han registrado beneficios externos como es incremento en la calidad e incremento en la demanda de sus servicios, 95% en mejoras internas, México aportaba para el año 2013, 5mil empresas”¹⁹. Así, la certificación de calidad en Agencias Aduanales garantizará el incremento en las demandas de importación y exportaciones nacionales que generarán más y mejores fuentes de empleo, obteniendo con todo esto una herramienta para las Agencias Aduanales en México que garantice el cumplimiento a la Ley Aduanera, disposiciones legales y además obtener el certificado más importante de Calidad con reconocimiento internacional.

1.2.1 Calidad.

No podemos seguir sin antes mencionar una definición de un elemento básico y fundamental de la razón de ser de la presente tesis, nos referimos a la calidad, autores como Juran (1951), Deming (1989) o Crosby (1987) han sido considerados por muchos autores como los grandes teóricos de la calidad, sus definiciones y puntos de vista han significado el punto de partida de muchas investigaciones, la idea principal que aporta Crosby (1987) es que “la calidad no

¹⁸Idem

¹⁹ <http://www.iso.org/iso/iso-survey.html> 24 de agosto de 2014 11:00 A. M.

cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad". Crosby define calidad como "conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos". Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos". Edwards Deming exponente de Calidad en los Estados Unidos menciona que: La calidad no es otra cosa más que "Una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua"²⁰.

La Calidad Empresarial integra a todos los elementos de la empresa en un Sistema abierto y dinámico, fomenta la participación de los integrantes a través de la motivación, lluvias de ideas, conocimiento en los roles de la organización, participación general, define claramente ¿Qué?, ¿Cómo? ¿Cuándo?, NO da lugar a la improvisación.

La obtención de la calidad no es algo que se obtiene en un abrir y cerrar de ojos, se medita se mide, se modifica, pero lo más importante se planifica, para obtener calidad conforme a evidencias es necesario ejecutar un plan que pueda prevenir continuar con los mismos resultados no deseados o mejorar los resultados recomendados, es por eso que la planificación en la calidad es prioridad, al respecto el Ingeniero J. M. Juran en su obra para la planificación de la calidad lo menciona; "Muchas empresas tienen que hacer frente a graves pérdidas y desechos cuyo origen principal radica en las deficiencias del proceso de planificación de la calidad:

1. *Pérdida de ventas.* debido a la competencia de la calidad. En los últimos años, muchas industrias clave (automóviles, aparatos de televisión en color, chips de ordenadores, y así sucesivamente) han perdido más del 25 por 100 de sus ventas, desviadas hacia los competidores extranjeros. Una razón fundamental ha sido la calidad del producto.
2. *Costes de la mala calidad.* Incluyendo las quejas de los clientes, pleitos por responsabilidad por el producto, por rehacer el trabajo defectuoso, por los productos desechados, y así sucesivamente. El total de estos costes es

²⁰ Deming, W. Edwards (1986). Out of the Crisis. MIT PRESS, Díaz de Santos, S.A México, 2013 p. 44

enorme. En mayoría de las empresas suponen alrededor de un 20 a un 40 por 100 de las ventas. En otras palabras, alrededor del 20 al 40 por 100 de los esfuerzos de la empresa se dedican a rehacer las cosas que salieron mal a causa de la mala calidad.

3. *Las amenazas a la sociedad.* Los productos de una sociedad industrial contienen la posibilidad de alargar la duración de la vida humana; aliviar a las personas del trabajo pesado; proporcionar oportunidades para las actividades educativas, culturales y de ocio; y así sucesivamente. Sin embargo, la continuidad de estas ventajas depende completamente de la continuidad y del comportamiento adecuado de estos productos, esto es, de su calidad. En cierto sentido, en las sociedades industrializadas las personas viven detrás de los diques protectores de la calidad. No obstante, tenemos numerosas roturas en esos diques. La mayoría son pequeñas grietas, tales como los fallos de los aparatos domésticos. Cada una trastorna y molesta, cada una requiere tiempo y dinero para repararse. Sin embargo, algunas de estas roturas han sido terribles: la talidomida; el reactor nuclear de la Isla de Tres Millas; la nube de gas mortal en Bhopal; el transbordador espacial Challenger; el reactor nuclear de Chernóbil. En conjunto, las pérdidas en ventas, los costes y las amenazas a la sociedad se suman a la crisis de la calidad. La crisis ha estimulado a muchas empresas a reexaminar su enfoque de la calidad. Un descubrimiento importante ha sido que sus problemas de calidad se han planificado así, lo que quiere decir que los problemas de calidad se pueden trazar en gran medida hasta las deficiencias de los métodos utilizados para planificar la calidad. Esas deficiencias todavía permanecen, Para eliminar esas deficiencias tenemos que revisar el proceso de planificación de la calidad y así aprender como dominar ese proceso revisado. ²¹

Para el maestro W. Edwards Deming en su obra “Calidad, productividad y competitividad la salida de la crisis” menciona las afectaciones del no tener calidad

²¹ J. M. Juran et al, Análisis y planeación de la Calidad. Mc Graw Hill, México, 2004 P.1 – P.3

en los servicios que se brinda, menciona; “La baja calidad significa costes elevados, una planta estaba plagada con una gran cantidad de productos defectuosos. “¿Cuántas personas tiene usted en esta línea para reprocesar los defectos procedentes de las operaciones previas?” le pregunté al director. Éste se dirigió a la pizarra y apuntó: tres personas aquí, cuatro allá, y así sucesivamente – en total, el 21 por 100 de la mano de obra en línea, los defectos no salen gratis, alguien los hace, y se le paga por hacerlos, suponiendo que cueste tanto corregir un defecto como hacerlo antes, entonces el 42 por 100 de las nóminas y de las cargas se gastaban en fabricar artículos defectuosos y en repararlos, una vez que el director vio la magnitud del problema, y vio que estaba pagando dinero bueno por hacer defectos, así como para corregirlos, encontró las maneras de mejorar procesos y de ayudar a las personas en la línea para que entendieran mejor la nueva operación, el coste de los reprocesos descendió dramáticamente en un espacio de dos meses. Siguiendo paso: reducir aún más la proporción de unidades defectuosas según un programa continuo de mejoras el coste del reproceso es sólo una parte del coste de la mala calidad. La mala calidad engendra mala calidad y disminuye la productividad a lo largo de toda la línea, y parte del producto defectuoso sale por la puerta, hasta llegar a las manos del cliente, el cliente disgustado se lo cuenta a sus amigos, el efecto multiplicador de un cliente disgustado es una de esas cifras desconocidas incognoscibles, y lo mismo ocurre con el efecto multiplicador de un cliente satisfecho, que atrae más clientes.”²² Es una realidad que el cumplimiento a una norma de calidad beneficia a los proveedores de bienes y/o servicios, he comprobado mediante las certificaciones de calidad que es posible reducir el número de errores u omisiones cometidas ante una autoridad fiscal, obteniendo evidencias de cumplimiento, medibles, desde sus bases Deming en su obra antes citada, relaciona a la calidad con ser líder, menciona el liderazgo de la siguiente manera; “Adoptar e implantar el liderazgo, la tarea de la dirección no consiste en supervisar, sino en el liderazgo. La dirección (en nuestro caso del Agente Aduanal),

²² **DEMING W.** Edwards, Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis, Ediciones Díaz Santos, Madrid, 1989 P.9

debe trabajar en las fuentes de mejora, la idea de la calidad del producto y del servicio y en la traducción desde la idea al diseño y al producto real. La necesaria transformación del estilo de gestión occidental requiere que los directores sean líderes. Se debe abolir la focalización en la producción (gestión por cifras, gestión por objetivos, estándares de trabajo, cumplir las especificaciones, cero defectos, valoración del comportamiento), y poner en su lugar el liderazgo.”²³

La Calidad está enfocada a beneficiar a todos los integrantes dentro de la cadena de producción de bienes y servicios, ahorrar tiempos, mejorar servicios ofrecidos para garantizar el cumplimiento de los estatutos legales y reglamentarios a los que se enfrente la Agencia Aduanal, es sin duda entender que Calidad es bienestar común, por su parte el gran maestro Ignacio Burgoa Orihuela, en su obra las garantías Individuales nos hace referencia de la fundamentación filosófica de la Calidad, me refiero al Bien Común, y retomo; “El concepto de Bien Común no es, sin embargo, de elaboración reciente. Ya Aristóteles y Santo Tomás de Aquino lo empleaban en sus doctrinas políticas, estimándolo el doctor Angélico como el fin a que se debían tender todas las leyes humanas. No obstante, el Bien Común se ha revelado como una idea inexplicada en el pensamiento político de todos los tiempos, dándose por supuesto sin definirse o, al menos, sin explicarse. Es cierto que el ilustre estagirita consideraba como “bien” aquello que apetece al hombre; pero esta consideración, más propiamente formulada en el terreno moral que en el social, no nos resuelve el problema político que estriba en fijar el alcance de dicho concepto y de su actualización como finalidad de la convivencia humana.

El Bien Común como idea lógica y como metaética del orden jurídico estatal y de la política gubernativa, puede ser ponderado partiendo de un doble punto de vista o adoptando un doble criterio: el formal y el material”²⁴. Entender que la relación que se presenta entre Calidad y Bien Común está ligada en su objeto final, es por esta razón que se persigue el cumplimiento de estatutos legales de una Agencia Aduanal conforme a la calidad, que se respalde en una norma mexicana y

²³ *Ibíd.* P. 42

²⁴ **BURGOA ORIHUELA**, Ignacio, *Las Garantías Individuales*, 41ª Ed. Porrúa, México, 2018 Págs. 36, 37

además genere un Bien Común que pueda ser claramente identificado, se puede entender en términos generales: “Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos.

1.3 Marco Jurídico de la Tesis.

El principio de Supremacía Constitucional establece que la Constitución es el máximo ordenamiento jerárquico y al que se sujetarán los demás ordenamientos de la materia, en nuestro caso el Código Fiscal de la Federación(C.F.F.), la Ley Aduanera, los decretos y las normas de acuerdo al Dr. Burgoa lo establece de la siguiente forma; “Este principio se consagra en el artículo 133 de la Constitución de 1917 corresponde al artículo 126 de nuestra Ley Fundamental de 1857, siendo el texto de dicho precepto: “Esta Constitución, las leyes del Congreso de la Unión que emanen de ella y todos los tratados que estén de acuerdo con la misma, celebrados y que se celebren por el Presidente de la República con aprobación del Senado, serán la ley suprema que toda la Unión. Los jueces de cada Estado se arreglarán a dicha Constitución, leyes y tratados, a pesar de las disposiciones en contrario que pueda haber en las Constituciones o leyes de los Estados.”

Parece ser que la primera parte, del propio artículo otorga el carácter de supremacía no sólo a la Constitución, sino también a las leyes dadas por el Congreso federal que emana de ella y a los tratados internacionales que celebre el presidente de la República con aprobación del Senado. No obstante, a pesar de esta declaración, la supremacía se reserva al ordenamiento Constitucional, pues tanto dichas leyes como los mencionados tratados, en cuanto a su carácter supremo, están sujetos a la condición de que no sean contrarios a la Constitución, condición que omitió el artículo 126 del Código Fundamental de 1857.”²⁵

Es importante señalar que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos es la ley suprema, la misma se apoya en otras ramas o disciplinas del Derecho, para el caso de estudio de esta tesis analizaremos la relación con respecto al Derecho Tributario, Derecho Fiscal, Derecho Aduanero y Derecho Administrativo;

²⁵ **BURGOA ORIHUELA**, Ignacio. Derecho Constitucional Mexicano. Editorial Porrúa, S.A. 18ª. Ed. México 1989 Págs. 462, 363.

tomaremos la definición del Derecho Tributario que nos menciona el Dr. Emilio Margáin Manautou al expresar; “Al pretender estudiar si el Derecho Fiscal o Tributario es autónomo y al tratar de ubicarlo dentro de alguna de las ramas del Derecho, surgen cuatro problemas:

PRIMERO. Se habla y se utilizan como sinónimos: Derecho Fiscal, Derecho Tributario y Derecho Impositivo;

SEGUNDO. ¿El Derecho Tributario es una rama del Derecho o forma parte de una rama más amplia del mismo? Si es una rama del Derecho, ¿Cuáles son sus particularismos, sus principios propios, exclusivos, que le permiten considerarse como una rama más dentro del Derecho?;

TERCERO. Si es una rama del Derecho, ¿Cuál es su terminología?, y

CUARTO.Cuál es la posición que frente a este problema la autonomía del Derecho Fiscal o Tributario guarda nuestra legislación fiscal federal.

Giuliani Fonrouge, tratadista argentino, señala que la doctrina italiana habla del Derecho Tributario; la alemana del Derecho Impositivo y la francesa del Derecho Fiscal. El propio autor, en su obra *Derecho financiero*, utiliza como sinónimos Derecho Fiscal y Derecho Tributario. Sin embargo, para nuestra legislación fiscal federal esos vocablos nunca se han utilizado como sinónimos por lo que establecían los Códigos Fiscales de la Federación de 1938 y de 1966 de que los impuestos, derechos y aprovechamientos se regulan por leyes fiscales respectivas, en su defecto este código y supletoriamente por el derecho común; y los productos. Ingresos, patrimoniales del estado, se regulan por las indicadas disposiciones, o bien, por lo que disponían los contratos o concesiones respectivas. Si los aprovechamientos que comprendían a ingresos tributarios y no tributarios, y los productos, que entonces aludían a los ingresos patrimoniales, se regulaban por lo que establecía el Código Fiscal, según el precepto mencionado, teníamos que concluir que debíamos de hablar de un Derecho Fiscal y no de un Derecho Tributario.

Queriendo el legislador corregir lo anterior, el primer párrafo del artículo 1° del actual Código Fiscal de la Federación expresa: “Las personas físicas y las morales están obligadas a contribuir para los gastos públicos conforme a las leyes

fiscales respectivas; las disposiciones de este código se aplicarán en su defecto...”, olvidando que hay dos contribuciones especiales de extraordinaria importancia que están consignadas, una, en un ordenamiento administrativo, como lo es la Ley del Seguro Social, y otra, en un ordenamiento laboral, como lo es la Ley Federal del Trabajo, cuyos artículos 136 y 143 establecen el objeto y la base para la aplicación de la tasa del 5% destinado a la solución del problema habitacional en México.”²⁶

De lo anterior se concluye que para nuestra legislación sigue siendo más amplio el concepto de Derecho Fiscal que el de Derecho Tributario, ya que aquel comprende a éste.

Derecho Aduanero Mexicano; Para el maestro Juan Ribandrana Cisneros García lo define de la siguiente manera: “Es el conjunto de normas jurídicas, principios, e instituciones que regulan la entrada y salida de mercancías del territorio nacional, la actividad de, así como las infracciones, sanciones, y los medios de defensa que pueden interponer los particulares que resulten afectados por los actos de molestia y de privación, de las autoridades aduaneras”²⁷. El Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria (RISAT) ubica a las aduanas como unidades administrativas, de la aduana, las personas que intervienen en el despacho aduanero de mercancías, los aranceles y las restricciones y regulaciones no arancelarias, los regímenes aduaneros Administración General de Aduanas, que dependen del Servicio de Administración Tributaria, órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. “Como hemos visto, el Derecho Aduanero tiene una estrecha relación con el Derecho Constitucional, ya que es la Constitución política Federal en donde se establecen los derechos humanos y sus garantías que deben respetar las autoridades, para que sus actos sean válidos; también encontraremos la facultad privativa de la Federación para gravar mercancías de comercio internacional, la facultad del Presidente de la República, para establecer aduanas y designar su ubicación, el llamado decreto delegado y las bases que rigen la actividad del comercio exterior.

²⁶ MARGAIN, MANAUTOU, Emilio. Introducción al Estudio del Derecho Tributario Mexicano, 15ª Edición, México, Ed. Porrúa, S. A. 2000 Págs. 19, 20

²⁷ CISNEROS, GARCÍA, Juan Ribandrana, Derecho Aduanero Mexicano, 2ª Ed., Porrúa, México, 2017 P.2

Fundamento Constitucional del Derecho Aduanero, lo encontramos en los preceptos que a continuación se señalan: artículos 31 Fracción IV, 49, 73 Fracciones VII, XXIX, y XXX; 89 Fracción XIII; 117 Fracciones IV, V, VI, y VII; 118 Fracción, I, 131 y 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM).”²⁸

Considerando la relación del Derecho Aduanero con el Objeto del Derecho Fiscal según el Dr. Adolfo Arrijo Vizcaíno nos menciona: “En un hecho notorio que el Estado, para poder llevar a cabo satisfactoriamente las actividades que le son propias requieren de manera imprescindible de un sustento económico sustento que por razones de orden lógico debe provenir en su mayor parte de los ciudadanos o gobernados, que son los que directamente se benefician de las obras y servicios de interés público que el primero realiza máxime en los tiempos actuales, en los que tanto el continuo crecimiento demográfico como los avances tecnológicos y científicos demandan del Estado un campo cada día más amplio de acción y de objetivos. Al respecto, el Dr. Andrés Serra Rojas afirma: “Las actividades públicas llamadas por algunos autores funciones públicas, son servicios de los cuales no puede prescindir una sociedad, como la justicia, la defensa nacional, la policía, los transportes, la actividad educativa y económica del Estado, el crédito público y otras.”, esta situación da origen a una necesaria relación de interdependencia entre gobernantes y gobernados. El Estado sólo justifica su existencia a través de la gestión del bienestar colectivo, en tanto que los particulares requieren de la satisfacción de un conjunto de necesidades sociales para estar en condiciones de dedicarse a actividades productivas que les permiten subsistir o, en el mejor de los casos, incrementar y mejorar su nivel de vida.”²⁹

Con respecto al Derecho Administrativo retomamos el mencionado por el Dr. Acosta Romero Miguel en su libro de Teoría General Del Derecho Administrativo, nos menciona que; “Nosotros consideramos que el Derecho es un sistema de normas bilaterales, externas, heterónomas y coercibles con profundo contenido consuetudinario, espiritual y ético que sirve de instrumento a una determinada

²⁸ Ibid. P. 77

²⁹ **ARRIOJA VIZCAÏNO**, Adolfo. Derecho Fiscal. 2ª ed. Editorial Themis, S. A, México 1996 Pàgs.3, 4

sociedad humana para encauzar y regular la interferencia intersubjetiva de sus componentes, así como las relaciones con otras sociedades humanas, en busca de la realización de los fines comunes y en vista de valores que les son correlativos como la justicia, la libertad, la seguridad y la justicia social.

Concepto Amplio del Derecho Administrativo.

Lato sensu es el conjunto de normas de derecho que regulan la organización, estructura y actividad de la parte del Estado, que se identifica con la administración pública o Poder Ejecutivo, sus relaciones con otros órganos del Estado, con otros entes públicos y con los particulares.”³⁰

La Sociedad y el Derecho.

Se observa lo que expresa el Dr. Efraín Moto Salazar, en su texto Elementos del Derecho en donde menciona, “la naturaleza del hombre, sus propios instintos y, fundamentalmente, sus limitaciones personales, hacen evidente que éste necesita de la vida social como condición necesaria de su conservación, desarrollo físico y cumplimiento de sus tareas intelectivas y morales en ninguna etapa de la vida de la humanidad, el hombre ha vivido aislado de los demás hombres, la vida en comunidad siempre se le ha impuesto; pensar en lo contrario sería un error o una fantasía: la sociedad no sólo le es conveniente, sino necesaria, el individuo tiene, a través de su existencia, diversas finalidades que cumplir; desde la conservación de su propia vida hasta la realización de su perfeccionamiento moral; pero para lograrlas necesita la ayuda y unión de los demás la sociedad es, entonces, la condición necesaria para que aquél realice su propio destino.

La vida en comunidad se impone a la naturaleza humana en tal forma, que los hombres ya nacen perteneciendo a un grupo: la familia, que constituye la primera etapa, la más elemental; pero, asimismo, la básica o fundamental en la organización social. El Municipio, la Nación, el Estado, etc., son otras tantas formas en el desarrollo de la convivencia humana.

³⁰ **ACOSTA ROMERO**, Miguel, Teoría General del Derecho Administrativo, 14ª edición, Editorial Porrúa, México 1999 P.11 y 12.

El hombre, ser comunitario, no puede, a menos que se decida a perder sus propias características, prescindir del concurso y apoyo de los otros hombres, la sociedad es un hecho necesario y natural; ni la ciencia, ni la pura reflexión sugieren al hombre aislado del hombre, éste es un ser sociable por excelencia, una sociedad será por tanto una pluralidad de seres que, agregados, conviven para la realización de sus fines comunes.

La sociedad humana es la unión de una pluralidad de hombres que aúnan sus esfuerzos de un modo estable para la realización de fines individuales y comunes; dichos fines no son otros que la consecución del bien propio y del bien común.

Relaciones Sociales, lo anterior nos está indicando cómo los individuos para la realización de sus propios fines necesitan, establecer entre ellos una serie de vínculos, creados por las mismas necesidades de la convivencia; dichos vínculos se llaman sociales, son de diversa naturaleza y varían de acuerdo con las etapas de la vida social y los fines que los hombres deben realizar.

Las primeras relaciones las establece el individuo con su propia familia, que es la primera forma de agrupación a la que pertenece, el Derecho llama al conjunto de vínculos de carácter familiar: *parentesco*.

Más tarde, y conforme las necesidades individuales son más numerosas y extensas, el número de los vínculos sociales aumenta, hasta que llega un momento en que el círculo de las relaciones familiares es rebasado, y el individuo se adentra en nuevas etapas de la convivencia. De esta suerte, la vida social semeja a una serie de círculos, cada vez más extensos, en los que el individuo se va creando múltiples relaciones; cada uno de dichos círculos presupone el anterior y todos entre sí se articulan y se complementa, así aparecen como realidades naturales y necesarias: la Familia, en primer término; el Municipio, después; la Entidad Federativa, más tarde, y además, ciertas organizaciones con finalidades propias y específicas, como la Iglesia, las corporaciones, los sindicatos, las asociaciones, sociedades, etc., hasta alcanzar la forma más amplia y elevada que enmarca a todas las demás: el Estado.

El individuo, dentro de los diversos agrupamientos sociales, crea, así mismo, relaciones de índole diversa, según sean los fines que se proponga alcanzar, claramente se percibe cómo la naturaleza de las relaciones familiares es distinta, por ejemplo, a las de amistad o las políticas, a lo anterior debemos agregar que, dondequiera que la vida social existe, las relaciones de esta tienden a definirse y organizarse, surgiendo en esta forma el Derecho, que es un elemento organizador de lo social, Si la vida social se extiende y alcanza nuevas etapas, el Derecho la acompaña y organiza.

Las Relaciones Sociales y sus Normas. – El conjunto de vínculos antes señalados forma la vida social, esta se encuentra regida, es decir, gobernada por una serie de normas o mandatos encaminados directamente a regir la conducta de los individuos cuando éstos actúan como miembros del agrupamiento social, por tanto, la conducta (manera de actuar) individual está sometida a imperativos o mandatos (normas), a los que los individuos no pueden sustraerse a menos de incurrir en una sanción.

Las normas de conducta nacen generalmente como consecuencia de la vida social y son de diversa naturaleza, según la especie de relaciones que rijan, dichas normas pueden ser: técnicas, de etiqueta, jurídicas, morales, religiosas, etc. Las normas técnicas previenen la forma más adecuada para hacer bien una cosa; por ejemplo, la serie de medidas que el médico debe tomar para realizar con éxito una intervención quirúrgica, quien viola la norma técnica, recibe una sanción: el fracaso.

Las normas de etiqueta la imponen el decoro, el amor u otros sentimientos propios de un grupo social o de una etapa histórica; su violación tiene como sanción el ridículo, es decir, el quedar mal ante los demás al provocar la risa y la burla.

Las normas morales son de orden individual o social, constituyen deberes elementales impuestos por los sentimientos de moralidad del grupo social para su propio bienestar, el imperio de la moral es condición indispensable en la existencia de la sociedad, estas normas rigen la conducta del individuo ya para consigo mismo, ya para con los demás hombres; su violación trae como consecuencia el remordimiento (desaprobación de la propia conciencia al acto realizado), o el desprecio social, o ambas sanciones a la vez.

Las normas religiosas son los preceptos dictados por Dios a los hombres, su violación está sancionada con el premio o el castigo en la vida eterna.

Finalmente, las normas jurídicas rigen y coordinan, a su vez, la conducta social del individuo. De todas las especies hasta aquí enumeradas nos interesan las últimas, y su estudio es objeto del presente texto.

Las relaciones sociales y su regulación por el Derecho.

La sociedad, para realizar su progreso y mejoramiento, necesita del orden, sin el cual todo intento de convivencia resulta inútil. Este es, entonces, un elemento indispensable para la organización y desarrollo de la vida en común.

Las relaciones sociales no siempre se desenvuelven de un modo natural y armónico; por el contrario, la vida de los hombres en comunidad determina, en ocasiones, choques, o conflictos entre los intereses de los propios hombres. Si cada uno tuviere libertad para perseguir y alcanzar los suyos sin limitación alguna, pronto estallaría la lucha de todos contra todos y el desorden y anarquía, enseñoreándose de la vida social, impedirían todo progreso y harían imposible cualquier forma de convivencia; la solidaridad entre los hombres quedaría destruida y la desorganización sería permanente, de allí que para evitar esto, surja la necesidad de establecer un orden, el cual no puede imponerse sino mediante la intervención del Derecho, que, examinando desde este punto de vista, aparece como un elemento de armonía en la vida social; pero como el orden no se recomienda sino se impone, esto trae como consecuencia que el Derecho tenga un carácter normativo; es decir; que aparezca, generalmente, como un mandato u orden dirigido a la conducta social de los individuos, para que éstos hagan o dejen de hacer determinada cosa.”³¹

Se observa que el Derecho al regular las acciones de hacer y no hacer mantiene un orden que beneficia los interés comunes de la sociedad, en este contexto el Agente Aduanal tiene implícita una responsabilidad al cumplir los preceptos legales que se encuentran vigentes en las leyes fiscales, además de generar un servicio, generan un actuar que promueve la correcta aplicación y cumplimiento de leyes y estatutos, en específico abordaré la norma de Calidad y la

³¹ **MOTO SALAZAR**, Efraín, et al. Elementos de Derecho, 50a, edición, Porrúa, México, 2010 P.1 – P. 4

norma de especialización de Agentes Aduanales para fomentar los fines del Derecho.

En el aspecto legal es preciso mencionar los Principios Generales del Derecho ya que son aspectos que siempre van a regir las actividades de un deber ser en cuanto al cumplimiento de estatutos legales. La definición del maestro Raúl Ortiz Urquidi es la siguiente; “Indudablemente que los principios generales del derecho son, entre nosotros, una fuente formal de éste, ya que nada menos que un texto de nuestra ley suprema –la parte final del artículo 14 constitucional—establece que “en los juicios del orden civil, la sentencia definitiva deberá ser conforme a la letra, o a la interpretación jurídica de la ley, y a falta de ésta se fundará en los principios generales del derecho”³². Se observa el cumplimiento de disposiciones legales que sobre pasan los márgenes de lo textual, los principios generales del Derecho fortalecen las interpretaciones en las que puede encontrarse a una Agencia Aduanal y donde es menester generar conciencia con base a estos principios.

Conforme a la responsabilidad contractual que enfrentan las Agencias Aduanales sobresale el Principio de la Autonomía de la voluntad y de la libertad contractual del que hace mención el Lic. Ricardo Treviño García en su obra de Los Contratos Civiles y sus Generalidades, en el cual menciona; “En razón de la aceptación del principio de la autonomía de la voluntad y de la libertad contractual, las partes pueden celebrar las convenciones que deseen, aun cuando no estén reguladas en la ley, con la única condición de que éstas sean lícitas; por eso, en la legislación se reconocen también los contratos innominados, en el artículo 1858, el cual literalmente expresa:

“Los contratos que no estén especialmente reglamentados en este Código se regirán por las reglas generales de los contratos, por las estipulaciones de las partes y en lo que fueran omisas, por las disposiciones del contrato con el que tengan más analogía de los reglamentados en este ordenamiento.”³³

³² **ORTIZ URQUIDI**, Raúl, Derecho Civil, Porrúa, México, 1986 P.101

³³ **TREVIÑO, GARCÍA**, Ricardo, Los Contratos Civiles y sus Generalidades, 7ª Ed., McGraw-Hill, México, 2008 P. 7

Se observa la libertad de igualdad, poniéndose de acuerdo unos contratantes con otros con un documento expreso o con la propia aceptación, por lo que con base a este principio los Agentes Aduanales pueden brindar sus servicios con documentos que faciliten el servicio que se ofrece.

1.3.1 NOM. Y NMX.

Según la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, existen dos tipos de normas una de observancia obligatoria y otra de recomendación, lo define de la siguiente forma:

“La Normatividad Mexicana es una serie de normas cuyo objetivo es regular y asegurar valores, cantidades y características mínimas o máximas en el diseño, producción o servicio de los bienes de consumo entre personas morales y/o personas físicas, sobre todo los de uso extenso y de fácil adquisición por parte del público en general, poniendo atención especial en el público no especializado en la materia”³⁴. De estas normas existen dos tipos básicos en la legislación mexicana: las (NOM.) Normas Oficiales Mexicanas, y Normas Mexicanas (NMX). “Sólo las NOM. son de uso obligatorio en su alcance y las segundas solo expresan una recomendación de parámetros o procedimientos, aunque, en caso de ser mencionadas como parte de una NOM como de uso obligatorio, su observancia será entonces obligatoria”³⁵

La definición general de una NOM. Conforme a la revista del consumidor, emitida por la Procuraduría Federal del Consumidor señala: “Para entender las NOM. hay que pensar en esa figura omnipresente pero poco tangible del Estado, que, entre otras funciones, tiene la de cuidar sus propios bienes ya sean bosques, aguas, selvas, fauna, pero sobre todo a sus ciudadanos”³⁶; Las NOM tienen como principal objetivo prevenir los riesgos a la salud, la vida y el patrimonio y por lo tanto son de observancia obligatoria.

³⁴ http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/130_181215.pdf 13 de septiembre 2015 20:22 hrs.

³⁵ *Ibíd*, 21:40hrs.

³⁶ Rodríguez, Humberto “Las NOM y las NMX” Revista del Consumidor, mensual, volumen II, número 4 Profeco, México, 2012, pág. 112 - 113

Para obtener una Certificación de Calidad es necesario contar con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) dentro de cualquier empresa a certificar, las NOMS. proporcionan la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto, nuestra legislación contempla su reglamentación prevista en el artículo 89, fracción I, y el artículo 92 Constitucionales, dan paso a las Normas Oficiales Mexicanas (NOMs.), en el Artículo 40 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, las NOMS. regulan la eficiencia de los servicios y productos, garantizan la satisfacción total del comprador final y prepara a la empresa para laborar en un mercado competitivo, además del local y nacional nos prepara al mercado internacional, el siguiente paso es lograr la Certificación de Calidad bajo las normas internacionales.

Las Normas Mexicanas por sus siglas conocidas como normas NMX, creadas en el Art. 3 Frac. X de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización que establece: "La que elabore un organismo nacional de normalización, o la Secretaría, en los términos de esta Ley, que prevé para un uso común y repetido reglas, especificaciones, atributos, métodos de prueba, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado"³⁷.

Las Normas Mexicanas (NMX.) son disposiciones generales de tipo técnico expedidas por dependencias de la administración pública federal, donde se especifican las características que los productos y servicios, tienen en función de sus cualidades y los métodos de prueba que determinan esas características, permitiendo definir diferentes grados de calidad, por lo cual permite que los productos se puedan diferenciar claramente en el mercado y permite la transparencia en las operaciones comerciales tanto a nivel nacional como internacional, no se consideran de observancia obligatoria, sino de especialización técnica en este caso concreto de calidad.

³⁷ Ley Federal sobre Metrología y Normalización

Hago referencia al concepto de norma propuesto por el maestro García Máynez Eduardo; “La palabra *norma* suele usarse en dos sentidos: uno amplio y otro estricto: “*lato sensu*” aplíquese a toda regla de comportamiento, obligatoria o no; “*stricto sensu*” corresponde a la que impone deberes o confiere derechos. Las reglas prácticas cuyo cumplimiento es potestativo se llaman *reglas técnicas*. A las que tienen carácter obligatorio o son atributivas de facultades les damos el nombre de *normas*. Éstas imponen deberes o conceden derechos.

- Las reglas prácticas de cumplimiento potestativo prescriben determinados medios, con vistas a la normalización de diferentes medios, con vistas a la realización de ciertos fines, Si digo, por ejemplo, que para ir de un punto a otro por el camino más corto es necesario seguir la línea recta, formularé una regla técnica. Si afirmo: “debes honrar a tus padres”, expresaré una norma.
- Los juicios enunciativos divídanse en verdaderos y falsos. En relación con las normas no se habla de verdad o falsedad, sino de validez o invalidez.”³⁸

En este tema de investigación se analizan en específico la Norma Internacional ISO: 9001:2015 que en México recibe el nombre de **NMX-CC-9001:2015** y la Norma Mexicana: **(NMX-R-026-SCFI-2016 Servicios Aduanales)** – “Calidad de los Servicios proporcionados por el Agente Aduanal, Requisitos y Métodos de Comprobación, emitida por la Secretaría de Economía, Comercio y Fomento Industrial”. Está regulada por la Ley Federal de Metrología y Normalización.

Esta Norma, publicada por primera vez el 17 de marzo de 2010 en el Diario Oficial de la Federación, hace referencia a los requisitos mínimos para que la Agencia Aduanal sea reconocida por la prestación de servicios confiables y con calidad. “Es aplicable a los Agentes Aduanales que explotan su patente a través de la legal constitución y operación de una Agencia Aduanal en los Estados Unidos Mexicanos, con el objeto principal de la prestación de servicios aduanales y de

³⁸ **GARCÍA MAYNEZ**, Eduardo, Introducción al Estudio del Derecho 38ª Edición, México, Ed. Porrúa, S. A. 1986 p3 – p4

comercio exterior orientados al despacho de las mercancías en cualquiera de los regímenes aduaneros previstos en la Ley de la materia”³⁹.

La Norma Mexicana fue desarrollada con representación de diversos sectores de la sociedad, como son organizaciones empresariales, centros de enseñanza superior, agrupaciones profesionales, representantes de consumidores y dependencias, y entidades de la Administración Pública Federal para su aplicación en Agencias Aduanales legalmente constituidas y operadas por agentes aduanales que explotan su patente, la norma está completamente dirigida a fomentar la cultura organizacional, evitar gastos innecesarios y optimizar los recursos de manera que podamos obtener más con menos inversión.

Conoceremos la estructura interna de la Agencia Aduanal para lograr la certificación en la NMX y dar cumplimiento a requisitos que garanticen la certificación de calidad nos apoyamos en las directrices de la Norma Internacional ISO9001/2015 y generaremos un Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar su comprensión:

Básicamente se resume la NMX-R-026 en 5 puntos principales:

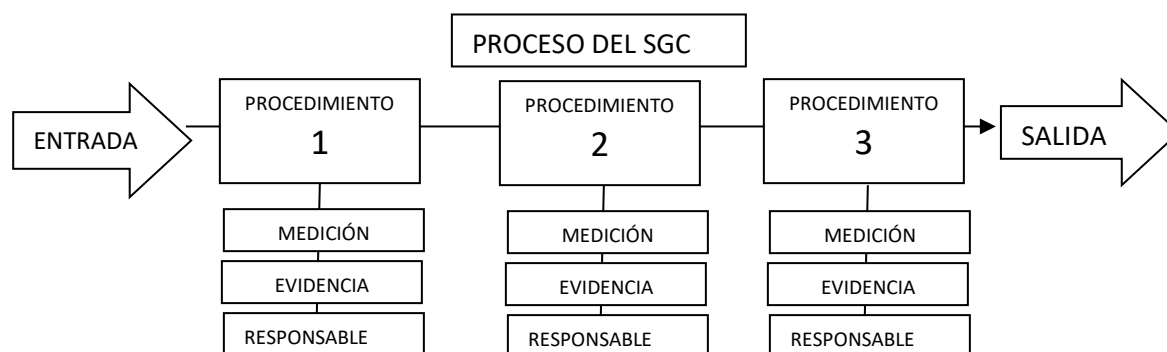
- 1.- Sistema de Gestión de Calidad.
- 2.- Operación.
- 3.- Compras.
- 4.- Comunicación con el cliente.
- 5.- Trazabilidad.

Existe un comité encargado de supervisar el cumplimiento de la norma para los beneficios que brindan los agentes aduanales, en la NMX es el “Comité Técnico de Normalización Nacional de Servicios Aduanales y de Comercio Exterior”, mediante auditorías internas y externas evalúan el servicio de las empresas y su enfoque de calidad para obtener la certificación, son autorizados por la CENAM (Centro Nacional de Metrología); siguiendo estas características encontramos 4 elementos que caracterizan a la empresa que desea crecer: Organización, Calidad, Clientes Y Crecimiento, si la Agencia Aduanal desea crecer debe tener en cuenta

³⁹ NMX-R-026-SCFI-2016

que su existencia depende de los clientes, por ello deben comprender sus necesidades actuales y venideras, y deben esforzarse por lograr la satisfacción de las expectativas en el concepto de calidad no solo se considera cliente el comprador o consumidor directo, si no aquellos que pueden llegar a ser consumidores o compradores en un futuro y el entorno social de éstos, es decir el personal dentro de la organización y su nivel de satisfacción, es por eso por lo que para certificarse una agencia aduanal requiere de la participación de todo el personal.

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC.), nos hace buscar procesos que integren las áreas de la Agencia Aduanal, un proceso es un grupo de acciones relacionadas que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados, por tanto, un proceso consta con elementos de entrada, elementos de salida, actividades, requisitos de control, medición de la eficacia y responsable.



* Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad.

Con la aplicación de este principio se consiguen costos más bajos y periodos más cortos, resultados mejorados, consistentes y predecibles, identificar y priorizar oportunidades de mejora, definir actividades necesarias para conseguir un resultado deseado, establecer responsabilidades claras para gestionar, analizar y medir la capacidad de cumplir las actividades, identificar los factores que mejorarán las operaciones de la Agencia Aduanal, evaluar los riesgos, consecuencias e impactos.

El liderazgo en la organización también depende de la innovación que puede manejar para crear estrategias de trabajo, producción y venta en los momentos precisos.

1.3.2 Sistema de Gestión de Calidad (SGC.)



*Logotipo oficial Autorizado en México para demostrar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, se otorgan los derechos por medio de un organismo certificador con reconocimiento internacional que avala la adecuación de los requisitos de las normas a la Agencia Aduanal.

Todos los interesados en empoderar a una Agencia Aduanal para cumplir sus fines con altos estándares competitivos y no cometer errores, prevenirlos y plasmar las evidencias necesarias para continuar con la mejora continua en la agencia aduanal, deberán conseguir la implementación de la certificación en la norma de calidad, será obligatorio contar con un sistema que guie paso a paso o mejor dicho procedimiento a procedimiento a toda la Agencia Aduanal, es por eso que la base con la que se trabajará y creará nuevos documentos a través de la mejora continua obtiene el nombre de “Sistema de Gestión de la Calidad”(SGC.), mecanismo operativo de una Agencia Aduanal para optimizar sus procesos, el objetivo del SGC., es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren⁴⁰. El SGC, por lo tanto, apunta a la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta, de esta forma, un cliente satisfecho siempre implica un beneficio para la empresa: mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en resolución de problemas, etc.; Puede entenderse a los SGC., como herramientas para la planificación, la ejecución y la evaluación de los proyectos empresariales con la calidad como fin, así, para cumplir con sus objetivos, se puede recurrir a distintas metodologías, técnicas y estrategias, las mismas dependerán de la instrucción, creatividad y experiencia del consultor que elabora el SGC., así como

40 <http://www.iso.org/iso/iso-survey.html> 30 octubre 2015 12:11am

la participación de los integrantes de la Agencia Aduanal, el objetivo será cumplir con la ley aduanera y la certificación será la herramienta para garantizar el cumplimiento a los estatutos fiscales.

Un elemento clave en la gestión de calidad es el capital humano, el Sistema de Gestión de Calidad debe contemplar la formación y el control de los trabajadores para que, éstos desarrollen sus funciones de manera exitosa, también debe analizar el funcionamiento de las máquinas y de los dispositivos empleados por la compañía para lograr que la producción alcance la más alta calidad posible y se realicen las conexiones de comunicación necesarias para lograr el propósito de la Agencia Aduanal.

Es importante destacar que, con un SGC. Eficiente, el cliente obtiene productos y/o servicios acordes a sus requerimientos, eliminando su necesidad de realizar reclamos y perder tiempo, el cliente satisfecho con la calidad de lo adquirido, además, volverá a confiar en las propuestas de la Agencia Aduanal, por esto, pretendo posicionar a las Agencias Aduanales con esta forma de trabajo, con apego a los requisitos de las normas, manteniendo certificaciones como evidencia de cumplimiento y logrando el cumplimiento a los estatutos fiscales.

1.3.3 “ISO” Organización Internacional de Normalización.

La ISO 9001:2015 es la norma internacional de calidad más actualizada, se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa sea cual sea su objeto debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios, por acuerdo ratificado ante 156 países, previene los errores de una empresa y permite alcanzar los objetivos trazados por la alta dirección.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen SGC. y así garantizar el cumplimiento a disposiciones legales. “Existen más de un millón 540,000.00 empresas en el mundo que cuentan con la certificación ISO 9001 (2014)”⁴¹.

41 <http://www.tecnologiaycalidad.galeon.com/calidad/6.html> 14 de septiembre 2014 12:49

La Organización Internacional de Estandarización (ISO, según la abreviación aceptada internacionalmente) tiene su oficina central en Ginebra, Suiza, y está formada por una red de institutos nacionales de estandarización en 156 países, con un miembro en cada país.

El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios). Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento.

¿Qué Es La Norma ISO 9001? La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una Agencia Aduanal debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios, así como las definiciones y directrices a utilizar en todos los escritos internacionales ISO.

Esta acreditación demuestra que la organización (Agencia Aduanal) está reconocida por empresas en todo el mundo⁴².

Cada seis meses, un agente de certificadores realiza una auditoría a las empresas registradas con certificado, asegurándose del cumplimiento de las condiciones que impone la norma ISO 9001, de este modo, los clientes de las empresas registradas se libran de las molestias de ocuparse del control de calidad de sus proveedores y a su vez, éstos proveedores sólo deben someterse a una auditoría, en lugar de varias auditorías de diferentes clientes, los proveedores en todo el mundo deben sujetarse al cumplimiento de los mismos requisitos.

La puesta en práctica de la ISO 9001:2015, permite la mejora continua de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC.) y los procesos de su organización.

La certificación de la calidad con un “SGC.” ayudará a que la Agencia Aduanal que pretenda conseguir la certificación, desarrolle y mejore su rendimiento, la certificación ISO 9001:2015 permite demostrar alto nivel de calidad de servicio,

⁴²<http://www.globalstd.com/uso-de-marcas/estadisticas-de-certificados-iso-2013> 12 de noviembre 2015 11:23am

un certificado válido, demuestra que la Agencia Aduanal sigue los principios de gestión de calidad internacionalmente reconocidos.

En el capítulo III se expone la interpretación y adecuación de los requisitos de la norma mexicana: **NMX-R-026-SCFI-2016** y la norma internacional **ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015)**.

Capítulo II: Agencias Aduanales.

2.1 Agencias Aduanales

Las Agencias Aduanales no son lo mismo que Agente Aduanal, para el caso concreto el Dr. Juan Rabindrana Cisneros García explica; “ El Agente Aduanal y la Agencia Aduanal son dos cosas diferentes, El Agente Aduanal es la persona física titular de la patente y la Agencia Aduanal es una persona moral que constituye el agente aduanal con otras personas (no necesariamente agentes aduanales) para realizar el despacho aduanero de mercancías por cuenta de terceros y para facilitar la prestación de sus servicios. La reforma a la Ley Aduanera del 25 de junio de 2018 habla de una “sociedad civil”, conformada para explotar la patente o patentes de los agentes aduanales que la puedan conformar. La agencia aduanal tendrá por objeto “la prestación de los servicios del despacho aduanero de mercancías en los diferentes regímenes aduaneros previstos en la Ley Aduanera. El artículo 167 – D de la Ley Aduanera regula esta figura jurídica⁴³:

Artículo 167-D: “La agencia aduanal es la persona moral autorizada por el Servicio de Administración Tributaria para promover por cuenta ajena el despacho aduanero de mercancías, en los diferentes regímenes aduaneros previstos en esta Ley.”⁴⁴ Queda claro que es el espacio físico que trabaja bajo disposiciones fiscales en observancia y cumplimiento a la Ley Aduanera y el Agente Aduanal es la persona física autorizada para realizar trámites de comercio exterior.

La certificación en una Agencia Aduanal genera ventajas competitivas, su ausencia deja en desventaja a las que no cuentan con un sistema para mantener la calidad, no pueden controlar el ahorro de recursos ni la aplicación de leyes, una Agencia Aduanal sin certificación pierde clientes, credibilidad y dinero, las agencias aduanales certificadas con clientes que también tienen certificación internacional de calidad, reciben ingresos extra para invertir en la calidad, como consecuencia de la red global de cadenas de producción, libres de atentados terroristas, a través de las políticas de seguridad generadas por los atentados del 11 de septiembre de 2001

⁴³ **CISNEROS, GARCÍA**, Juan Ribandrana, Derecho Procesal Fiscal y Aduanero, 2ª Ed., Tax Editores Unidos, SA de CV, México, 2019 Págs. 110, 111

⁴⁴ Ley Aduanera.

contra la seguridad de los edificios de las torres gemelas en Nueva York, razón por la que se fomentan las certificaciones entre socios comerciales en todo el mundo que demuestren el conocimiento de los procesos de seguridad que se usan en una red de calidad internacional, lo que garantiza una cadena de producción, suministro traslado, almacenamiento, comercialización, seguimiento a clientes y en general, todo lo relacionado con la prestación del bien o servicio, garantizando con estándares de calidad internacional, sin embargo, las Agencias Aduanales donde no pretenden actualizarse e innovar siguen viendo el costo de trabajar sin calidad.

Una Agencia Aduanal (A. A.) es una empresa que presta servicios a quienes se los solicite para “liberar” mercancías de importación y/o de exportación ante las aduanas del gobierno correspondiente, según donde salga o interne dicha mercancía.

Disposiciones Legales.

¿Cómo Está Inscrita La Agencia Aduanal?

Está inscrita, ante las autoridades correspondientes como la ADUANA, el SAT, IMSS, INFONAVIT, gobiernos estatales y municipales como persona física o como persona moral, pero que ostenta una patente aduanal que otorga la Secretaría de Hacienda únicamente a la PERSONA FÍSICA que ha reunido ciertos requisitos. Se ha mencionado la figura de Aduana Corporativa en una conferencia ofrecida por el exjefe del SAT Aristóteles Núñez (periodo 2012-2016), en la que declara que: “debido a la demanda de trabajo y a la oportunidad de crear mejores y más negocios para el país se podrá trabajar una Aduana Corporativa por medio de una persona Moral que integre múltiples actividades y que pueda generar mejores tiempos en el servicio que brindan las Agencias Aduanales”.

Es importante señalar que la aduana únicamente regula las mercancías tangibles como materias primas y stock, las cuales se encuentran codificadas en la LIGIE (Ley de los Impuestos Generales de Importación y Exportación), conforme a la fracción arancelaria que le corresponda, de tal forma que en ningún momento debe tratar de solicitar el despacho aduanero de bienes intangibles, como software, licencias, etc., de manera que no existe una fracción arancelaria ni regulación aduanera para estos.

2.1.2 ¿Qué es un Agente Aduanal y qué hace un Apoderado Aduanal?

Agente Aduanal. Es la persona física autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, mediante una patente, para promover por cuenta ajena el despacho de las mercancías en los diferentes regímenes aduaneros.⁴⁵

Conforme al artículo 159 de la Ley Aduanera el: Agente aduanal es la persona física autorizada por el Servicio de Administración Tributaria, mediante una patente, para promover por cuenta ajena el despacho de las mercancías, en los diferentes regímenes aduaneros previstos en esta Ley. Para obtener la patente de agente aduanal los interesados deberán cumplir con los lineamientos indicados en la Convocatoria que al efecto se publique en el Diario Oficial de la Federación, así como con los siguientes requisitos:

- I. Ser mexicano por nacimiento en pleno ejercicio de sus derechos.
- II. No haber sido condenado por sentencia ejecutoriada por delito doloso y en el caso de haber sido agente o apoderado aduanal, su patente no hubiere sido cancelada o extinguida.
- III. Se deroga.
- IV. No ser servidor público, excepto tratándose de cargos de elección popular, ni militar en servicio activo.
- V. No tener parentesco por consanguinidad en línea recta sin limitación de grado y colateral hasta el cuarto grado, ni por afinidad, con el administrador de la aduana de la adscripción de la patente.
- VI. Tener título profesional o su equivalente en los términos de ley de la materia.
- VII. Tener experiencia en materia aduanera, mayor de cinco años.
- VIII. Estar inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes, y demostrar estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.
- IX. Aprobar el examen de conocimientos que practique la autoridad aduanera y un examen psicotécnico.

⁴⁵ Glosario y acrónimos de las Reglas de Carácter General en Materia de Comercio Exterior para 2020.

Cubiertos los requisitos, la Secretaría de Economía otorga la patente de Agente Aduanal al interesado en un plazo no mayor de cuatro meses. La patente es personal e intransferible.⁴⁶

Hay que recordar que sólo si existe una patente de Agente Aduanal en venta o si se autorizan nuevas patentes de Agentes Aduanales por parte del gobierno mexicano se puede obtener, ya que también se puede transmitir por herencia siempre que se cumpla con los requisitos antes mencionados.

Al respecto en el México prehispánico el análisis que menciona el maestro Jesús G. Sotomayor Garza en el que establece que en la época precolonial de México, se cita al código matritense en el que al referirse al Tepentlatō que en este tema de tesis es una figura que se equipara al Agente Aduanal, habla elocuentemente del mismo señalando “el que habla a favor de uno es ayudador, toma la parte de alguno, voltea las cosas de la gente, ayuda a la gente, arguye, es sustituto, es delegado, constantemente se paga (por sus servicios), el buen procurador, es bien entendido, hábil, sabio, cuidadoso, diligente, incansable, no desmaya, labio en vértice, labio acechador, hablador, brioso, agudo de ingenio, constante, rostro hábil, no entretiene las cosas, no es deshonesto; no es burlador, es recibidor de cosas (en nombre ajeno); cuida lo que se le encomienda, ayuda, excusa, es demandador, enlaza, arguye, solicita, alega, se atreve, se afirma en los pies; excusa a la gente, batalla, excede a otros, aventaja las cosas, causa enojo (a la parte contraria); la toma por el cuello; acude con el tributo de la gente, percibe la décima parte, se paga”⁴⁷

Los argumentos mencionados dan paso a lo que es la figura actual de un abogado, representante de asuntos ajenos y que también semeja en responsabilidad al Agente Aduanal.

Para el maestro Juan Rabindrana Cisneros García y para el Dr. Carlos Javier Verduzco Reina definen al Agente Aduanal de la siguiente forma: “No es un servidor público de la Administración General de Aduanas, sino que es una persona física, autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público mediante una

⁴⁶ LEY ADUANERA Art. 159

⁴⁷ SOTOMAYOR, GARZA, Jesús G, Historia del Derecho y La Abogacía en México, 2ª Ed. Porrúa, 2017 p.209.

autorización (patente) para realizar el despacho aduanero de mercancías por cuenta de terceros”⁴⁸.

El Agente Aduanal no es un funcionario público; es integrante de la Iniciativa Privada que coadyuva con la Secretaría de Hacienda, en el control de la entrada y salida de mercancías, es responsable solidario del correcto pago de contribuciones y cuotas compensatorias.

“Del 100% de la carga que entra y sale de México, el 94%, se realiza a través de los agentes aduanales, a nivel mundial los agentes aduanales realizan el 90% de la actividad de importación y exportación” así lo mantiene el Presidente de la Confederación de Agentes Aduanales de la República Mexicana en su informe anual del 2014, así como la logística, eso nos permite afirmar que el Agente Aduanal es uno de los principales aliados estratégicos de las empresas mexicanas así como del fisco federal, ya que a los primeros se les proporciona un servicio de “out sourcing aduanero” que permite a las empresas reducir costos importantes de operación y control de sus operaciones y al segundo, la Agencia Aduanal coadyuva con la fiscalización y recaudación de las contribuciones al comercio exterior. En palabras de Aristóteles Núñez, quien fue el jefe del Servicio de Administración Tributaria (2016) en Vallarta, Jalisco, dijo en junio del 2016 que “los agentes aduanales recaudan el 44% del IVA nacional”.

El agente aduanal además verifica:

- Permisos previos de importación ante la Secretaría de Economía.
- Certificados de origen.
- Tratados y acuerdos comerciales que México haya suscrito con otros países.
- Normas Oficiales Mexicanas.
- Autorizaciones de salud.
- Permisos sanidad Fito zoosanitaria.
- Autorizaciones de protección ambiental.
- Etiquetados de información comercial.

⁴⁸ CISNEROS, GARCÍA, Juan Ribandran, Derecho Procesal Fiscal y Aduanero, 2ª Ed., Tax Editores Unidos, SA de CV, México, 2019 P. 104

- Marcados de país de origen.
- Inspecciones de autoridades diversas.

“Según el Banco de México, el total de las mercancías que se importan y exportan anualmente al país equivalen al 67% del Producto Interno Bruto de México, lo cual explica la importancia de la figura del Agente Aduanal”⁴⁹.

Es importante entender que el Agente Aduanal debe garantizar los requisitos legales y reglamentarios, entre ellos la Ley de Datos Personales, también aplica en caso de ser conforme al bien o servicio ofrecido la Ley de Propiedad Industrial (LPI), con base a la obra de Elementos de Derecho Mercantil Mexicano el Dr. Pina Rafael retomo textualmente: “El Secreto Industrial; La LPI., establece esta figura en el marco de la propiedad industrial, dedicándole su Título Tercero, se define por secreto industrial a toda información de aplicación industrial, que guarde una persona física o moral con carácter de confidencial, que le signifique obtener o mantener una ventaja competitiva o económica frente a terceros en la realización de actividades económicas y respecto de la cual haya adoptado los medios o sistemas suficientes para preservar su confidencialidad, la información de un secreto industrial deberá referirse a la naturaleza, características o finalidades de los productos; a los métodos o procesos de producción; o a los medios o formas de distribución o comercialización de productos o prestación de servicios, asimismo, la información deberá constar en documentos, medios electrónicos o magnéticos, microfilmes o instrumentos similares. (Art. 82 y 83, LPI).

No se considera secreto industrial la información que sea del dominio público, que resulte evidente para un técnico en la materia o la que deba divulgarse por disposición legal u orden judicial, no se considera que un secreto industrial entra en dominio público aquella información proporcionada a la autoridad por una persona que la posea como secreto industrial, cuando la proporcione con objeto de obtener licencias, permisos, registros o cualesquiera actos semejantes (art. 82, LPI).

49 https://caaarem.mx/web_caaarem/QSomos12.html 24 de marzo 2015 11:46am

El secreto Industrial podrá transmitirse o autorizar su uso a un tercero, quedando el usuario obligado a no divulgar por ningún medio, los convenios respectivos podrán establecer cláusulas de confidencialidad (art. 84)”⁵⁰

Nadie podrá ser obligado a prestar trabajos personales sin la justa retribución y sin su pleno consentimiento.

Así se encuentra Constitucionalmente estipulado, para comprender fácilmente lo antes citado me apego a las palabras escritas por el Doctor Carrasco Iriarte Hugo, en su obra de *Derecho Fiscal Constitucional* que expresa; “La disposición constitucional contenida en el tercer párrafo del art. 5°, que señala: “Nadie podrá ser obligado a prestar trabajos personales sin la justa retribución y sin su pleno consentimiento, salvo el trabajo impuesto como pena por la autoridad judicial”, está vinculada la remuneración del trabajador no a los impuestos, considerado por el Código Fiscal de la Federación como responsable solidario, en su artículo 26, frac. I, este código determina: “son responsables solidarios con los contribuyentes; I. Los retenedores y las personas a quienes las leyes impongan la obligación de recaudar contribuciones a cargo de los contribuyentes, hasta por el monto de dichas contribuciones.”

La figura jurídica de la solidaridad al adoptarse y ampliarse por el derecho tributario ha tenido por objeto tratar de obligar al mayor número de personas a vigilar el cumplimiento de las obligaciones fiscales correspondientes a terceros, con los cuales tienen nexos contractuales y auxiliarse de los particulares que se ven obligados a realizar operaciones con terceros. Tales personas se convierten en auxiliares de la administración pública y se encargan de la vigilancia, la retención y en su caso, del pago de la deuda tributaria.

Ahora bien, si en la actualidad ya no es materia de discusión que el Estado tenga encomendado satisfacer necesidades que demanda la población y que para ello requiere disponer de recursos económicos necesarios, sobre todo por medio de impuestos y de más clases de tributo legalmente establecidos, en cambio se cuestiona por qué un tercero con determinadas obligaciones secundarias, extraño al nacimiento de un crédito fiscal y que no es responsable por deuda propia, en

⁵⁰ PINA, Rafael, Elementos de Derecho Mercantil Mexicano, 31ª Edición, México, Ed. Porrúa, S.A., 2008 P.44

principio no debe tener impuestos, puede acabar incluso pagando por hechos de terceros.⁵¹

Apoderado aduanal.

Apoderado Aduanal. Es la persona física que haya sido designada por otra persona física o moral para que en su nombre o representación se encargue del despacho de mercancías.⁵²

El apoderado aduanal es la persona física a la cual los importadores otorgan poder para llevar a cabo operaciones de comercio exterior, sus funciones son las mismas que las de un agente aduanal, pero con la diferencia de que solamente puede realizar trámites de comercio exterior en representación de la persona física o moral de quien dependa y por la cual fue autorizado, tiene facultades para actuar en distintas aduanas y para nombrar otros apoderados, una omisión en los estatutos fiscales puede recaer en Inhabilitación del ejercicio de la autorización para ejercer como apoderado aduanal⁵³.

El apoderado aduanal tiene el carácter de exclusividad del Agente de Aduanas para realizar los trámites o procedimientos aduaneros, se menciona una amplia libertad de acción del Agente de Aduanas, sin embargo, el apoderado aduanal siempre debe regirse por la Norma Mexicana NMX-R-026-SCFI-2015, para que todas sus funciones se encuentren dentro del margen de la Ley.

En el Art. 41 de la Ley Aduanera, dispone que el Agente Aduanal y la Agencia Aduanal serán representantes legales de los importadores y exportadores en los siguientes casos:

I.- Tratándose de las actuaciones que deriven del despacho aduanero de las mercancías, siempre que se celebren dentro del recinto fiscal.

II.- Tratándose de las notificaciones que deriven del despacho aduanero de las mercancías.

III. Cuando se trate del acta o del escrito a que se refieren los artículos 150 y 152 de esta Ley.

⁵¹ CARRASCO IRIARTE, Hugo, Derecho Fiscal Constitucional. Editorial Harla, S. A. de C.V. 2ª ed. México 1993 P. 446

⁵² Glosario y acrónimos de las Reglas de Carácter General en Materia de Comercio Exterior para 2020.

⁵³ http://www.aduanas.gob.mx/aduana_mexico/2008/servicios/144_10227.html 25 de marzo 2015 15:00hrs.

IV. Tratándose de las actuaciones y notificaciones que deriven de la inspección o verificación de las mercancías, durante su permanencia en el recinto fiscal por virtud de su despacho. Los importadores y exportadores podrán manifestar por escrito a las autoridades aduaneras que ha cesado dicha representación, siempre que la misma se presente una vez notificadas el acta o el escrito correspondiente. Las autoridades aduaneras notificarán a los importadores y exportadores, así como a los representantes a que se refiere este artículo, de cualquier procedimiento que se inicie con posterioridad al despacho aduanero, fuera de recinto fiscal.”⁵⁴

En esta tesis el enfoque filosófico sobre la postura que guardan los agentes aduanales y del porqué son terceros solidarios en el Comercio Exterior que benefician tanto a comerciantes como al Estado, a través de su especialización en servicios ofrecidos en transacciones internacionales, se presenta tal como lo refiere Adam Smith, sobre la división del trabajo y la especialización, en su obra “*La Riqueza de las naciones*”, de donde retomo su Introducción y Plan de la Obra para después mencionar la división del trabajo; “Introducción y Plan de la Obra: 1. El trabajo anual de cada nación es el caudal que la abastece originariamente de todas las cosas necesarias convenientes para la vida que aquella consume anualmente. 2. La nación estará mejor o peor surtida según la proporción existente entre este producto, o lo que con él se compra, y el número de consumidores. 3. Esta proporción se regula en toda nación a través de dos circunstancias diferentes; primero, según la habilidad, destreza y juicio con que generalmente se realiza su trabajo, y, en segundo lugar, según la proporción entre el número de aquellos que están empleados en un trabajo útil y el de los que no lo están, cualesquiera que sean el suelo, clima, extensión del territorio de una nación, la abundancia o escasez de su abastecimiento anual depende, en esa situación particular, de las dos circunstancias mencionadas. 4. La abundancia o escasez de este abastecimiento parece depender más de la primera de aquellas dos circunstancias que de la segunda. Entre las naciones salvajes de cazadores y pescadores, cada individuo

⁵⁴ Ley Aduanera art, 41

capaz de trabajar está ocupado en una labor más o menos útil y procura obtener, lo mejor que puede, las cosas necesarias y convenientes de la vida para sí mismo o para los miembros de su familia o tribu que sean viejos, muy jóvenes, o demasiado débiles para cazar o pescar, tales naciones son tan sumamente pobres, que se ven forzadas, por pura necesidad, o al menos así lo piensan, a veces a matar y a veces a abandonar a sus niños, a sus ancianos o a los afectados por enfermedades prolongadas, para que perezcan de hambre o sean devorados por animales salvajes. Por el contrario, en las naciones prósperas y civilizadas, aunque una gran cantidad de gente no trabaja en absoluto y consume diez veces y frecuentemente, cien veces más que gran parte de los que trabajan, el producto de la totalidad del trabajo de la sociedad es tan grande, que a menudo todos se hallan abundantemente provistos y un trabajador, aun de la (3) clase más baja y pobre, si es laborioso y frugal, puede disfrutar de más cosas necesarias y convenientes que cualquier salvaje. Las causas de este progreso de la capacidad productiva del trabajo y la forma según la que su producto se distribuye entre los distintos rangos y condiciones del hombre en la sociedad. Cualquiera que sea el nivel de la habilidad, destreza y discernimiento con que el trabajo se realiza en cualquier nación, la abundancia o escasez de su abastecimiento anual dependerá, mientras perdure tal nivel, de la proporción entre los que anualmente están ocupados en una labor útil y los que no lo están.

Las naciones moderadamente avanzadas en cuanto a la habilidad, destreza y juicio que aplican al trabajo, han seguido planes muy distintos en la forma de emplearlo y dichos planes no han sido igualmente favorables al aumento del producto, casi ninguna nación ha tratado con igualdad e imparcialidad las distintas actividades.⁵⁵

La labor de las Agencias Aduanales a través de la especialización lleva a perfeccionar y garantizar un mejor desarrollo en la región.

Los Agentes Aduanales se responsabilizan por una comercialización a cuenta de un importador o exportador, se formaliza a través de un contrato, el maestro Manuel Borja Soriano define al contrato de la siguiente forma: Definición

⁵⁵ SMITH, Adam, La Riqueza de las Naciones, 6ª Edición, México, Ed. Cruz O., S. A. 1988 págs. 81 - 83

de Colín y Capitant. “El contrato es un acuerdo de dos o varias voluntades en vista de producir efectos jurídicos. Contratando, las partes pueden tener por fin, sea crear una relación de derecho: crear o transmitir un derecho real o dar nacimiento a obligaciones; sea modificar una relación preexistente; sea el fin extinguirla, el artículo 1101 del anterior código civil (actualmente 1792 Código Civil Federal 1928 última reforma 27/03/2020) parece distinguir el contrato del convenio, hacer de este el género y de aquella, especie, se reserva algunas veces, en efecto, el nombre de contrato a los convenios que tienen por objeto hacer, nacer o transmitir un derecho de crédito o derecho real. Pero esta distinción entre los contratos y los convenios no tiene sino un interés de terminología; las mismas reglas generales se aplican a los unos y a los otros,”⁵⁶

Algunos conceptos de contratos más usados para los servicios que brindan los Agentes Aduanales, entre ellos el contrato de Mandato definido por el citado tratadista: Manuel Borja Soriano;

“Mandato. El mandatario se obliga a hacer alguna cosa en nombre del mandante o a ejecutar por cuenta del mandante los actos jurídicos que éste le encarga y el mandante se obliga a pagar una retribución al mandatario salvo que se convenga expresamente que será gratuito (2546 Código Civil Federal) así pues, el mandato por su naturaleza es bilateral y oneroso y por excepción puede ser unilateral y gratuito.”⁵⁷

Prestación de Servicios Profesionales.

El Maestro Zamora y Valencia Miguel Ángel en su obra de Contratos Civiles nos menciona el concepto del contrato de Prestación de Servicios Profesionales; “Es un contrato por virtud del cual una persona llamada profesional o profesor, se obliga a prestar un servicio técnico en favor de otra llamada cliente, a cambio de una retribución llamada honorario.”⁵⁸

⁵⁶ **BORJA SORIANO**, Manuel, Teoría general de las obligaciones, décima segunda edición, Porrúa, México 1991 P.111

⁵⁷ *Ibíd.*, P. 115

⁵⁸ **ZAMORA Y VALENCIA**, Miguel Ángel, Contratos Civiles, quinta edición, Porrúa, México. 1999 P.335

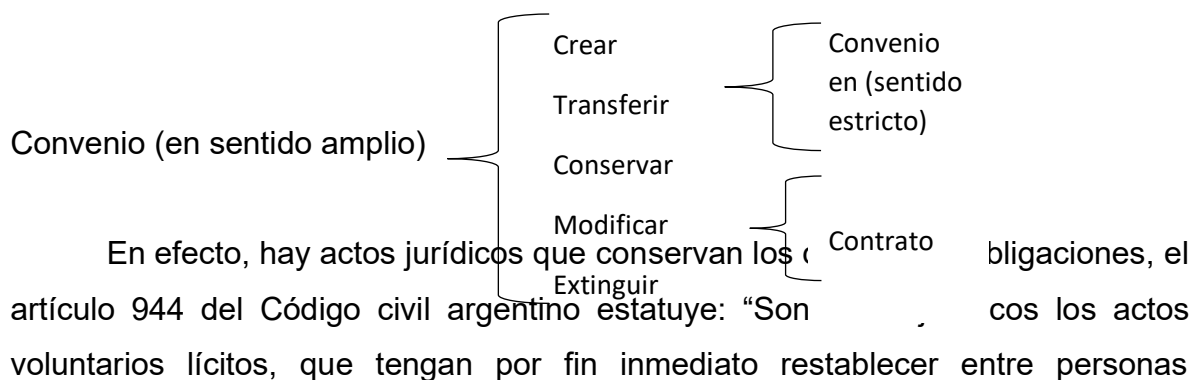
En algunos casos los Agentes Aduanales utilizan distintos contratos según les beneficie y por la forma en que se llevará el despacho de la mercancía y el proceso en el que consistirá, los Agentes Aduanales pueden usar contratos o convenios, al respecto quiero mencionar la diferencia entre contrato y convenio, me apoyo en las definiciones expresas por el Lic. Luis Mauricio Figueroa en su obra de contratos civiles, conforme al Código Civil Francés que es antecesor de nuestra legislación civil; “El código civil francés, el Código de Napoleón de 1804 en el artículo 1101 establece(Art. 1792 Código Civil Federal Mexicano): “es un convenio por el cual una o varias personas se obligan, hacia una o varias otras, a dar, a hacer o a no hacer alguna cosa”.⁵⁹

Con esta definición abunda en su propio concepto y nos explica la diferencia entre convenios y contratos: El Derecho regula la conducta humana. Algunas conductas humanas son actos jurídicos. Los convenios (en sentido amplio) son actos jurídicos. Los convenios en sentido amplio se dividen en:

- A. Convenios (en sentido estricto).
- B. Contratos.

De acuerdo con el Código civil federal mexicano de 1928 el convenio (en sentido amplio) es un acuerdo de voluntades para crear, (producir), transferir, modificar, o extinguir derechos y obligaciones.

El convenio (en sentido estricto) (Art. 1792) es el acuerdo de voluntades para modificar o extinguir derechos y obligaciones, el contrato es el acuerdo de voluntades para crear o transferir derechos y obligaciones.



⁵⁹ FIGUEROA, Luis Mauricio. Contratos Civiles, México, Porrúa, 2007 P. 5

relaciones jurídicas, crear, modificar, transferir, conservar o aniquilar derechos”. Inspirado en este precepto el artículo 1272 del Código Civil de Tlaxcala define: “Convenio es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar, conservar o extinguir obligaciones”.⁶⁰

Es importante observar la definición del Dr. Rojina Villegas Rafael, en cuanto la figura civil del depósito y el mandato:

“DEPÓSITO”.

1.-Definición y caracterización. El contrato de depósito ha sufrido modificaciones de importancia en el Código Civil, Se le define como un contrato por virtud del cual el depositario se obliga recibir una cosa, mueble o inmueble, que el depositante le confía, para que la custodie y restituya cuando éste se lo pida. En el artículo 2516 se define este concepto que modifica la noción tradicional de depósito: “El depósito es un contrato por el cual el depositario se obliga hacia el depositante a recibir una cosa, muebles o inmueble, que aquel le confía, y a guardarla para restituir cuando la pida el depositante”.

Respecto a su caracterización jurídica, el depósito, que siempre se reputó como contrato real, se transforma en consensual, y de unilateralidad en bilateral: es decir, ya no es menester la entrega de la cosa para que pueda constituirse el depósito. Al transformarse en contrato consensual, existe por el acuerdo de las partes, antes de la entrega de la cosa, y es por tanto una obligación nacida del contrato, a posteriori la de entregar y recibir la cosa.”⁶¹

2.2 Las Agencias Aduanales como fiscalizadoras del Estado.

El sistema fiscal se refiere al conjunto de normas jurídicas que regulan un régimen impositivo en una época y lugar determinado. Es importante entender el papel que juega el Estado con respecto a las contribuciones y pagos de derechos y cuál es la forma de la distribución de lo obtenido en beneficio de la sociedad, para el Lic. Eduardo Villegas en el nuevo sistema Financiero mexicano, nos habla sobre los orígenes de esta acción en nuestro país para el periodo Prehispánico; “En la época previa a la conquista, específicamente entre los aztecas, no se puede hablar

⁶⁰ *Ibíd.*, p.1

⁶¹ ROJINA VILLEGAS, Rafael, Compendio de derecho civil, T. III., 8ª Ed. Porrúa, México, 1995, P.290-291

de un sistema financiero formal, aunque utilizaban el trueque para realizar sus transacciones. El pago en especie predominaba entre los mercaderes y artesanos y el pago en trabajo agrícola era fundamental. No existe dato alguno que proporcione información sobre el grado de libre mercado, se estima una fuerte participación del gobierno ya que éste controlaba los recursos fundamentales de la economía: tierra, trabajo, proceso productivo y redistribución de la riqueza (no se permitía la concentración, distribución de la riqueza a través de ceremonias y fiestas). Los comerciantes realizaban transacciones internacionales, fundamentalmente por mandato del rey, pero actuando al mismo tiempo como espías o embajadores. Sólo los mercados más importantes permanecían abiertos diariamente, como el de Tlatelolco; los otros se celebraban cada cinco días y estaba prohibido realizar operaciones fuera de éstos. Las mercancías que se generalizaron como medio de intercambio eran: cacao (poco valor), mantas llamadas Quachtli o Patolcuachtli (valor más elevado). El oro en polvo (de más valor) y plumas, según Alejandra Moreno Toscano, o piezas de cobre en forma de T y ciertas piezas de estaño, según Francisco Javier Clavijero. De este periodo heredamos el papel rector de la economía que ejercía fuertemente el Estado y el despilfarro en celebraciones que en esta época se realizaban con fines religiosos y redistributivos.⁶²

La protección legal y gubernativa de los indígenas con motivo de sus quejas en materia tributaria.

Se comprende con respecto al Lic. Gregorio Sánchez León, la situación de vejación y abusos para la población indígena, lo menciona así; “Los abusos en materia tributaria cometidos en perjuicio de los indígenas, propiciaban que éstos elevaran quejas a las autoridades de la Colonia, con el propósito de que éstas reparasen la injusticia haciendo desaparecer el agravio. En la Época Colonial, desde Cortés hasta la venida de Fray Juan de Zumárraga a México, nos dice José Miranda: *“Las quejas de los indígenas son más que nada apelaciones a la equidad de los gobernantes, porque falta el derecho positivo – los preceptos legales - en que apoyarlos, al ocurrir la venida de Zumárraga, ya había además de una flamante legislación protectora de los indios, las ordenanzas de Toledo de 1528”*.

⁶² VILLEGAS H. Eduardo et al, El Nuevo Sistema Financiero Mexicano, 2ª ed. McGraw-Hill, México, 2009 P. 6

Los indios como los demás súbditos acudían a las autoridades bien por la vía gubernativa o bien por la judicial, a pedir protección, amparo o la observancia del derecho, siendo la tasación del tributo, el punto de partida de la protección, ya que, sin ella, quedaba abandonado a las exigencias del encomendero o del corregidor, las quejas de los indios, en cualquiera de las dos vías señaladas, tenían la tramitación correspondiente, siendo resueltas mediante fallo o resolución fundadas en las disposiciones legales vigentes.⁶³

Así la figura del Estado en nuestro país es regulatoria de los impuestos o aranceles, derechos o tarifas.

Surgimiento del concepto de Tarifa.

Sabemos que nos referimos a un pago, pero en concreto León Gregorio Sánchez en su libro de *Derecho Fiscal Mexicano*, refiere; “acerca de cómo surge en materia fiscal el término “tarifa” y cita a Rafael Escandón en su obra nos menciona: “Cuando los moros controlaban la Península Ibérica y eran los amos y señores del Estrecho de Gibraltar, cobraban cierto impuesto a los barcos que pasaban por el estrecho; dicho impuesto se determinaba según el peso del barco que llegaba al puerto de Tarifa, de ahí surgió esta palabra, que se refiere precisamente a la tasa de impuesto que se le pone a un vehículo o a otra cosa”⁶⁴,

Con respecto a la tarifa que se impone en el desarrollo del presente tema de tesis se observa la relación de responsable solidario y especialista en declaración de las contribuciones y de la correcta clasificación de la mercancía, el Agente Aduanal es el intermediario entre los importadores o exportadores y la autoridad, observemos la relación que guarda con el Estado.

Según el punto de vista y lo mencionado por el Dr. Francisco Porrúa Pérez en su texto de *Teoría del Estado*. “Sentimos la presencia del Estado como algo que se encuentra en nuestra vida social. En la vida diaria advertimos la presencia del Estado a través de sus diversas manifestaciones; continuamente hablamos y oímos hablar del Gobierno, de la autoridad, de los Secretarios de Estado, del Ejército, vemos pasar la bandera, y con frecuencia nos tropezamos con los guardianes del

⁶³ SÁNCHEZ LEÓN, Gregorio *Derecho Fiscal Mexicano*, 8ª Edición, México, Cárdenas editor y Distribuidor, 1991 Págs. 24 y 25

⁶⁴ *Ibíd.*, 26

orden público; sabemos además que existe el orden jurídico y lo atribuimos también de manera inmediata al Estado, de lo anterior se desprende que, por el hecho mismo de su existencia, el Estado nos ofrece un primer conocimiento, que podríamos llamar vulgar, de su realidad.

De acuerdo con Héller, “el Estado nos aparece, pues, de primera intención, como un algo, como una realidad, como un hacer humano incesantemente renovado”.

Y es que, aun antes de conocerlo, vivimos dentro del Estado; su realidad nos rodea y nos absorbe; nos encontramos sumergidos dentro del mismo, pero este conocimiento que nos proporciona la vivienda del Estado no es suficiente para nuestro propósito: la finalidad de nuestro estudio consiste en rebasar los límites del conocimiento vulgar, llegando al conocimiento total científico y profundo del Estado; para lograrlo es preciso elaborar su teoría.

Para conseguir esa meta tenemos que aspirar a obtener el conocimiento más amplio a que se puede aspirar la mente humana, es decir, al conocimiento filosófico, tratando de explicar al Estado a través de los primeros principios.

Partiremos de los datos que nos proporciona la experiencia, para llevar después a efecto una labor de reflexión e interpretación de esos datos, conforme lo requiere el conocimiento científico.”⁶⁵

El sistema de contribuciones es la potestad tributaria entendida como el poder jurídico del Estado para establecer las contribuciones forzadas, recaudarlas y destinarlas al expresar los gastos públicos, se observan al comprobar las estrechas relaciones entre lo económico y lo jurídico ya que para la elaboración de leyes fiscales se requieren conocimientos especializados de esas materias, así la ciencia de las finanzas públicas como rama autónoma del Derecho Administrativo rige la percepción de los ingresos del Estado así como la aplicación correcta de tales ingresos por parte de los poderes públicos. El sistema de contribuciones se manifiesta mediante:

1. Estructura y Organización de la Administración Pública.

⁶⁵ **PORRÚA PEREZ**, Francisco, Teoría del Estado, editorial Porrúa. S. A. 40 edición México 2012. P. 24

2. Medios Patrimoniales y Financieros para el sostenimiento de la administración y garantía de su funcionamiento.
3. Ejercicio de las facultades como Función Administrativa.
4. Situación de los Particulares con respecto a la Administración.

Para comprender el Estado y su actividad, hago referencia al Derecho Administrativo mencionado por el tratadista Gabino Fraga “Como el derecho administrativo, rama del derecho público, regula la actividad del Estado que se realiza en forma de función administrativa, es indispensable saber en primer término en qué consiste la actividad estatal; en segundo lugar, cuáles son las formas que el Estado utiliza para realizar esa actividad y caracterizar entre ellas a la que constituye la función administrativa y en tercero y último lugar, cuál es el régimen a que se encuentra sujeta dicha actividad.

La actividad del Estado es el conjunto de actos materiales y jurídicos, operaciones y tareas que realiza en virtud de las atribuciones que la legislación positiva le otorga. El otorgamiento de dichas atribuciones obedece a la necesidad de crear jurídicamente los medios adecuados para alcanzar los fines estatales.”⁶⁶

Para la maestra Sonia Venegas Álvarez en su libro de Derecho Fiscal hace una clara explicación sobre la Contribución al Estado, retomo lo siguiente; “La contribución es aquella obligación legal de Derecho público creada a través de una ley para el sostenimiento de gastos públicos federales, estatales y municipales, sustentada en la proporcionalidad y equidad.

La contribución es una obligación, Existe una definición vulgar de lo que es la contribución, como una prestación pecuniaria de carácter coactivo impuesta por el Estado para la satisfacción de sus necesidades.”⁶⁷

Entender la posesión del Estado conforme al Derecho Civil que puedan generar el tal anhelado “Bien común”, según el maestro Jorge Alfredo Domínguez Martínez en su libro de Derecho Civil parte general nos menciona; “La fuente generadora del estado civil es una serie de acontecimientos, unos naturales y otros voluntarios, que en todo caso producen las consecuencias jurídicas que aquél abarca. Así, por

⁶⁶ **FRAGA** Gabino, Derecho Administrativo. Editorial Porrúa, S.A. 41ª Ed. México 2001 p. 91

⁶⁷ **VENEGAS ÁLVAREZ**, Sonia, Derecho Fiscal, segunda edición OXFORD, México, 2011 P. 4

ejemplo, el nacimiento, el reconocimiento de hijo, la adopción, el matrimonio, y el divorcio, originan una serie de efectos jurídicos en las personas inmiscuidas.

Ahora bien, para la manifestación plena del estado civil, se requiere que en los casos cuya fuente es un acontecimiento jurídico natural, se tome nota de ello en el Registro Civil, así sucede precisamente con el nacimiento y con el fallecimiento y en todo caso, sea acontecimiento natural o humano, que se otorgue el acta correspondiente con la satisfacción de los requisitos que la ley señala al efecto, el reconocimiento de un hijo, por ejemplo, deberá otorgarse por alguno de los medios que el artículo 369 del Código Civil establece para ello, lo mismo puede decirse del matrimonio, cuyo otorgamiento habrá de ser en observancia de los requisitos y formalidades señaladas en los artículos 97 y siguientes de dicho ordenamiento.”⁶⁸

De esta manera los acontecimientos voluntarios en los que el Agente Aduanal preste sus servicios deberán quedar plasmados con base en ordenamientos legales, con respecto al Estado, los Agentes Aduanales deberán darles subsistencia a sus actos de comercio por medio del Pedimento o Carta Porte según el medio del traslado, de tal forma que se convierte en pruebas de aceptación de la posesión del Estado.

En materia Fiscal se entiende al fisco, en el actuar de las personas físicas o morales a las que el Agente Aduanal preste sus servicios, el maestro Hugo Carrasco Iriarte, en su libro el Poder Ciudadano en Materia Fiscal, describe; “El Poder Ciudadano tiene su apoyo en los Fines del Estado, considerando lo que a continuación se señala: El ser humano por necesidad ha tenido que vivir en sociedad, siendo la familia la forma primaria de agrupación y convivencia humana. Posteriormente surge el clan o unión de familias y la sociedad tribal, comunidad sostenida por lazos étnicos, una misma moral y el reconocimiento de una misma autoridad, pero con precarias relaciones económicas, Después de la tribu se pasa a una nueva forma de asociación caracterizada por la organización política de la autoridad.” Continúa “No se pasa por alto, que, desde las formas más simples de asociación, uno de los miembros o un grupo de ellos ejerció la autoridad, en la

⁶⁸ DOMINGUEZ MARTÍNEZ, Jorge Alfredo, Derecho Civil, parte general, Personas, cosas, negocio jurídico e invalidez, Porrúa, México, 1994 p. 205

familia fue el patriarcado o el matriarcado, las formas de vida societarias se han caracterizado por la existencia de una autoridad que coordina la vida social de un grupo de seres humanos, en la actualidad la autoridad es el gobierno, que se identifica con el Estado en sentido estricto, puesto que en sentido amplio implica no sólo el gobierno, sino también la población, el territorio y los fines de éste, que son, la justicia, la seguridad y el bien común”.⁶⁹

El Estado hace responsables solidarios a los Agentes Aduanales por los servicios que brindan y se responsabilizan por el correcto y adecuado pago de contribuciones.

La Actividad del Estado Contemporáneo, para el maestro Andrés Serra Rojas menciona en su libro de Derecho Administrativo; “La actividad del Estado se origina en el conjunto de operaciones, tareas y facultades para actuar – Jurídicas, materiales y Técnicas -, que le corresponden como persona jurídica de derecho público y que realiza por medio de los órganos que integran la Administración Pública, tanto federal como local y municipal, las actividades jurídicas del Estado están encaminadas a la creación y cumplimiento de la ley, las actividades materiales son simples desplazamientos de la voluntad y las actividades técnicas son las acciones y aptitudes subordinadas a conocimientos técnicos, prácticos, instrumentales y científicos, necesarios para el ejercicio de una determinada actividad que capacitan al hombre para mejorar su bienestar.

El orden jurídico de un país define y concreta las aspiraciones sociales en la medida que se ha estimado necesario para el desarrollo de la comunidad. Las transformaciones jurídicas son violentas y radicales, como la Revolución francesa, la mexicana, o la soviética; o logradas a través de largos desarrollos de superación de las instituciones políticas y económicas. El tradicionalismo y conservatismo británico son el antecedente del régimen constitucional moderno a través del sistema parlamentario. Este sistema ha llenado su época y probablemente se orientará en otros derroteros de su experiencia constitucional en el futuro.”⁷⁰

⁶⁹ **CARRASCO IRIARTE**, Hugo, El Poder Ciudadano en Materia Fiscal, 1ª, Porrúa, México, 2013 p. 29

⁷⁰ **SERRA ROJAS**, Andrés, Derecho Administrativo, 26ª Edición, México, Ed. Porrúa, S. A. 2017 Págs. 19,20

La actividad y fin del Estado permite alinear a los Agentes Aduanales sobre una norma que permita facilitar y mejorar el servicio ofrecido por los Agentes Aduanales, se someten a los lineamientos y estatutos que el Estado considere oportunos y necesarios para lograr la efectividad tanto de los servicios ofrecidos, como los fines del Estado, es importante retomar al maestro Andrés Serra Rojas para entender con su argumentación presentada en su obra de Derecho Administrativo y lo establece de la siguiente forma: “Los fines del Estado constituyen direcciones, metas, propósitos o tendencias de carácter general que se reconocen al Estado para su justificación y que consagran en su legislación.

Ellos fijan el extenso campo de la actividad pública en un proceso histórico que se caracteriza por su continua ampliación y extensión, que va desde el Estado abstencionista, con un número limitado de fines, hasta el estado intervencionista, en una constante sustitución de la actividad privada. Las funciones del Estado son los medios o formas diversas que adopta el Derecho para realizar los fines del Estado. El concepto de función constituye la base de este desarrollo: “La misma etimología de la palabra función determina cumplidamente su concepto: proviene de `fungere`, que significa hacer, cumplir, ejercitar, que a su vez deriva de `finire`, por lo que dentro del campo de las relaciones jurídicas de cualquier clase que ellas sean, la función significará toda actuación por razón del fin jurídico en su doble esfera de privada y pública”. Estos medios jurídicos son procedimientos de técnica jurídica encaminada a desarrollar los principios generales, el tratadista Bonnard nos dice: “que las funciones del Estado son los medios que permiten al Estado cumplir sus atribuciones, del mismo modo cuando las personas realizan ciertas operaciones para ejercer una profesión, el Estado ejecuta ciertas funciones a efecto de poder cumplir sus fines”. La función es la actividad dirigida a un fin concreto y determinado.⁷¹

Las Agencias Aduanales brindan información sobre impuestos a las personas que ejercen el comercio exterior. Para esto, se deben considerar los impuestos generales de importación y de exportación que son las tasas *ad-valorem*

⁷¹ IBID, P.39

establecidas en la tarifa de la Ley de Impuestos Generales de importación y Exportación⁷².

El impuesto *ad valorem* es una imposición en forma de porcentaje sobre el valor de transacción del bien, este impuesto es aplicado sobre el valor del bien, sea mueble o inmueble.

En México, la Ley Aduanera establece que para la entrada o salida de mercancías se deberán realizar todos los actos y formalidades relativos al llamado “Despacho Aduanal” (conjunto de trámites y acciones obligatorias ante las autoridades aduanales)⁷³, por los propios propietarios o consignatarios de los bienes o por conducto de su Agente o Apoderado Aduanal, cualquier persona física o moral tendrá la necesidad invariablemente de contratar para una importación o exportación de una Agencia Aduanal para que lo asista en los trámites necesarios ante la aduana, esto es una especialidad que solo los Agentes Aduanales y su personal pueden realizar con apego a las leyes aplicables, economizando tiempo y dinero, el Agente Aduanal no es un simple tramitador sino un verdadero ASESOR y especialista aduanal, que además es responsable solidario junto con el importador o exportador de la veracidad y exactitud de los datos e información suministrada a la autoridad para determinar la correcta clasificación de las mercancías, los requisitos y permisos documentales que deberán cubrirse sobre todas las contribuciones e impuestos al comercio exterior que deberán pagarse.

Por tanto, el Proceso de Despacho Aduanal requiere del Agente Aduanal para que asesore y asista con exactitud a cualquier interesado con respecto de:

- La correcta clasificación arancelaria de las mercancías: Código establecido de acuerdo con la Ley del Impuesto General de Importación y Exportación de México.
- La determinación de los requisitos arancelarios y no arancelarios: Permisos, NOMs, regulaciones fitosanitarias y zoosanitarias etc.

⁷² LEY DE LOS IMPUESTOS GENERALES DE IMPORTACIÓN Y DE EXPORTACIÓN

⁷³ LEY ADUANERA

- Las posibles aplicaciones de ventajas por la utilización de preferencias arancelarias derivadas de los Tratados Internacionales suscritos por México con diversos países.
- Cálculo de los Impuestos al Comercio Exterior: Regularmente es un porcentaje para pagar como impuesto al comercio exterior calculado sobre el Valor en Aduana de las mercancías (llamado ad-valorem), DTA (Derecho de Tramitación Aduanal) e IVA principalmente.
- Determinación del Régimen Aduanero al cual se destinarán las mercancías que es el estatus legal que tendrán las mercancías en México o con el cual viajarán al extranjero.
- Revisión en Aduana de las Mercancías (llamado Previo Aduanal) contra Factura, Lista de Empaque y demás documentos, muy importante para determinar los datos ante la aduana, además, deberán realizar de la manera más atenta con los pedimentos.
- Tramitación de la Ventanilla Única (VUCEM) y los COVES.
- Elaboración del Pedimento Aduanal y su pago oportuno.
- Mercancía en Deposito Nacional (que ya fue importada de manera definitiva).
- Control de Inventarios.
- Maniobras de Carga y Descarga, (logística).
- Preparación de Órdenes de Compra para entrega a Centros de Distribución de Cadenas Comerciales.
- Etiquetado.
- Unidad de Verificación (UVA).
- Distribución Local y Foránea.

Los Agentes Aduanales son los especialistas de la gestión aduanal, se trabaja con apego a los estatutos fiscales durante la ruta fiscal por la que se trasladan las mercancías, lo cual implica el pago de impuestos y la colaboración con las autoridades aduaneras en tiempo y forma, se observa una relación de sociedad entre hacienda y el agente, con toda esta responsabilidad las agencias aduanales requieren de una herramienta de cumplimiento a los estatutos fiscales, además de requerir orden y productividad en sus procesos, por lo que obtener una certificación

de especialidad nacional y de calidad internacional son las garantías de cumplimiento a los requisitos.

Por otra parte, tenemos las reacciones de los contribuyentes y consecuencias de su comportamiento ante el Estado, el Dr. Emilio Margáin Manautou en su obra *Nociones de Política Fiscal* menciona que; “El contribuyente que se escuda en los vicios de la administración pública o en razones propias para disculpar su mal comportamiento infringe con ello un castigo al país, pues contribuye a frenar su desarrollo económico, olvida a aquellos a quienes la vida todo les ha negado, no se percata o pretende ignorar que el daño que hoy produce lo sufrirán las generaciones futuras, o sean, hasta sus propios hijos, es angustioso el esfuerzo que el Estado realiza para disminuir y en ocasiones, para impedir que crezcan las necesidades en los ramos de salubridad, de educación, de agua potable, de caminos, de viviendas, de asistencia social, etc.; carencias que sólo podrán irse eliminando o reduciendo, si el Estado contara con todos los recursos que legalmente le corresponden, si el problema es angustioso en el ámbito federal, ¿Cuál no será en el ámbito local?”⁷⁴.

De tal forma que es de total importancia el mejoramiento en el servicio que brindan los Agentes Aduanales para poder cumplir leyes fiscales y lograr el adecuado funcionamiento de las áreas del Estado, continuando con el texto del Dr. Margáin; “El crecimiento demográfico en México sigue siendo preocupante y las necesidades, por consiguiente, son mayores cada año. Si no se recauda lo suficiente, no ya para reducir las necesidades existentes además las que surgen cada año, sólo queda como fuente de recursos recurrir al financiamiento crediticio, interno o externo, lo cual viene a disminuir el valor del peso que se emplea por los intereses que dicho financiamiento causa. Pero no hay que olvidar que esta forma de arbitrarse recursos tiene un límite: el de la capacidad de endeudamiento del país”⁷⁵.

⁷⁴ MARGÀIN MANAUTOU, Emilio, *Nociones de Política Fiscal*, 4ª ed. Porrúa, México, 2019 p. 85

⁷⁵ ídem

Fomentar el cumplimiento a las disposiciones legales en específico a las fiscales, permite mejora continua para todos los participantes de la ruta fiscal y del desarrollo del país.

2.3 Del por qué debe invertir una Agencia Aduanal en conseguir Certificaciones de Calidad.

Obtener una certificación de calidad nos ayuda a reducir costos y a obtener más con menos inversión, uno de los problemas que se enfrenta es la contratación de especialistas para remediar situaciones que cometen colaboradores de la Agencia Aduanal, es común que debido a la carga cotidiana de trabajo, los integrantes de la Agencia no observen los errores ni sufran las consecuencias de una falta de sistema de la Agencia Aduanal, son los Agentes Aduanales los que requieren asesoría cuando se ha generado una multa u omisión fiscal contemplada en la Ley Aduanera y que ha sido hallada por el gobierno por alguna inconsistencia en la declaración de mercancías, los pagos oportunos de éstas multas obtienen un 50% de descuento por pagar dentro del plazo de ley, sin embargo, de no pagarse la multa, el crédito fiscal a pagar sigue aumentando y se podrá sumar el costo al valor de la mercancía en los almacenes fiscalizados, lo que puede ocasionar el embargo de mercancías por medio del Procedimiento Administrativo en Materia Aduanera (PAMA), o el abandono de mercancía, si la autoridad aduanera decide que es necesario por consecuencia del despacho aduanal, puede ordenar un embargo precautorio de cuentas bancarias al importador o exportador, por no pagar un crédito fiscal, por error humano o por dolo, lo que ocasiona que la mercancía merme y se sitúa en riesgo el bienestar de la Agencia Aduanal, un Consultor de Calidad externo a la Agencia Aduanal, puede detectar repeticiones y errores en los procedimientos de la Agencia Aduanal, ordenar, documentar e identificar a los integrantes de la Agencia, sus documentos y procedimientos para poder conseguir la certificación de las normas que permitan el cumplimiento a disposiciones legales y reglamentarias.

En las Agencias Aduanales se presenta la posibilidad legal de recurrir a los Amparos sin embargo genera un litigio y costos extra para la agencia aduanal, una certificación a corto plazo disminuye las incidencias y a largo plazo se busca

erradicar el 100% de cualquier tipo de incidencia que pueda provocar perjuicios y menoscabos a las Agencias Aduanales.

Por esta razón, analizo las posibles multas, delitos y omisiones más comunes a las que se enfrentan las Agencias Aduanales y su Apoderado Aduanal.

Por ejemplo:

Las infracciones y sanciones de las XI fracciones del artículo 176 de la Ley Aduanera y la aplicación del artículo 178 de la misma ley en donde la multa puede ser el pago de hasta el 150% del valor comercial de la mercancía.

Más adelante presento información de infracciones y sanciones en el apartado específico: “2.4 Las certificaciones como inhibidor de ilícitos fiscales”.

2.3.2 Ventajas de tener Certificaciones de Calidad.

- Permite tener una metodología de trabajo.
- Permite tener una forma diferente de abordar los problemas.
- Exige métricos.
- Tiene que ser auditado.
- Permite plasmar el know-how de la agencia aduanal y facilitar los procesos de capacitación.
- Facilita la estandarización.
- Hace visible y técnicamente más competitiva a la empresa.
- Previene riesgos, accidentes, lesiones, multas, robos.

VENTAJAS DE LA NORMA NMX-R-026-SCFI-2016 Y LA CERTIFICACIÓN DE AGENCIAS ADUANALES.

- Está menos sujeta a interpretación.
- Requiere de tener Planeación Estratégica.
- Tiene diversos requerimientos de legalidad que aseguran la continuidad y la transparencia de las operaciones.
- Tiene un proceso más robusto en cuanto a la selección y la competencia del personal.
- Tiene un enfoque ético y preventivo.
- Define los documentos necesarios para la prestación del despacho aduanal.

- Define exactamente el tipo de registros que deben ser conservados en el expediente fiscal de la agencia aduanal.
- Define los puntos a ser evaluados como parte de la satisfacción de los clientes.
- Define el mecanismo a seguir en el tratamiento de las quejas.
- Es certificable.
- Es una ventaja competitiva que permite la diferenciación.
- Permite dar certidumbre y confianza a los clientes.
- Representa reconocimiento y validez internacional.

De esta forma, la certificación está dirigida para aquellas Agencias Aduanales que buscan dar certeza a sus clientes sobre la efectividad de sus procesos y resguardo de mercancías y las que desean aumentar el valor presencial de la Agencia Aduanal, además, las que ya cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad en ISO 9001:2015, mantienen la mejora continua y prevención de incumplimiento a estatutos legales.

En la norma de calidad, la correcta interpretación de sus requisitos es clave para lograr el éxito y obtener los resultados deseados que deben ser establecidos desde el diagnóstico inicial. Entre los principales beneficios de la implementación de esta norma, la Agencia Aduanal que logra implementar las normas y obtener las certificaciones puede esperar:

- Aumentar la certidumbre legal sobre las operaciones de comercio exterior en las cuales intervenga su agencia aduanal.
- Reducir errores en la documentación y por lo tanto reducir el riesgo de multas u omisiones.
- Aumentar la calidad del servicio y la satisfacción de sus clientes.
- Selección efectiva de personal y reducir índices de rotación.
- Claridad de funciones y responsabilidades del personal.
- Documentación de procesos y políticas que permitan estandarizar, homologar y controlar la calidad de los servicios de su agencia.
- Definir, ejecutar y medir la planeación estratégica.
- Optimización de los tiempos del proceso de despacho.

- Crear mayor ventaja competitiva y confianza de sus clientes al contar con la certificación.
- Reconocimiento Internacional.
- Más y mejores oportunidades de negocios.

Es importante mencionar que los métodos y requisitos establecidos en cualquier norma por sí solos no generan los resultados deseados, para ello es necesario tener conocimiento y experiencia en la interpretación de normas, así como seleccionar a la persona indicada para elaborar procedimiento de certificación, debe tener el tacto necesario, ser responsable, tener conocimientos teóricos y prácticos, además deberá tener la posibilidad de compartir la cultura por la calidad como herramienta de cumplimiento a leyes y reglamentos con el personal de la Agencia Aduanal, el consultor encargado de desarrollar la implementación de la norma debe diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad, para implementar y cumplir la labor de certificar la empresa, el Consultor de Calidad debe:

- Realizar un buen diagnóstico que permita reflejar la situación actual de la Agencia Aduanal.
- Basar el cambio de cultura en el liderazgo directivo (convencimiento y congruencia de la alta dirección, directivos y consultores de calidad).
- Fortalecer y medir los procesos clave.
- Enfocar el sistema a la creación de valor para los clientes, socios, colaboradores y sociedad.

¿Para qué certificar una Agencia Aduanal?

- Para reforzar su programa de calidad
- Como un paso proactivo para contrarrestar la competencia y asegurar nuevos clientes.
- Como respuesta a una amenaza competitiva.
- Como respuesta a los requerimientos del cliente.
- Como respuesta a los requerimientos de una organización matriz.
- Como herramienta de cumplimiento a las disposiciones legales.

2.4 Las Certificaciones como inhibidor de Ilícitos fiscales.

Un inhibidor es un mecanismo que permite limitar probabilidades de recaer en un hecho al que no se pretende llegar. En nuestro tema a tratar las certificaciones serían los inhibidores de los delitos fiscales, teniendo la teoría de que el cumplimiento, implementación y reconocimiento de los procesos del despacho aduanero benefician a todos los involucrados en la ruta fiscal y por consiguiente se evitan las sanciones, los delitos, las omisiones establecidas en los ordenamientos fiscales o relacionados.

Al respecto la maestra Margarita Lomelí Cerezo, establece en su obra de Derecho Fiscal Represivo el Concepto de Sanción en General; “Elemento esencial de la noción de lo jurídico es la característica de *coactividad, coercitividad o autarquía*, que se incluye en todas las definiciones de Derecho como inherente a su naturaleza misma, de tal manera que no puede concebirse un Derecho que no sea coactivo, coercitivo, autárquico.

La sanción es, por tanto, un concepto jurídico fundamental, al igual que las nociones de supuesto jurídico, persona, derecho subjetivo y deber jurídico. Basta recordar la célebre fórmula o estructura lógica de la norma jurídica expresada por Kelsen: “Si A es, debe ser B; si B no es, debe ser C”, en la que “C” es precisamente la sanción.

En el mismo plano lógico jurídico, la sanción ha sido definida por Eduardo García Máynez como la “consecuencia jurídica que el incumplimiento de un deber produce una relación con el obligado “. Dada su naturaleza formal, en esta definición no se consigna una nota que es propia de toda sanción; su carácter desfavorable, desagradable o adverso al que la sufre. García Máynez sólo toma en consideración su aspecto de consecuencia jurídica por el incumplimiento o infracción de la norma, en cambio, otros autores ponen de relieve esa característica de la sanción, así, Claude Du Pasquier la define como “la consecuencia establecida por el Derecho a la violación de una regla jurídica; constituye una “reacción, es decir, en general, un acontecimiento desfavorable al autor de la violación”. Y Francisco Carnelutti enseña: “Se llama sanción al señalamiento de las consecuencias que deriven de la inobservancia del precepto. Y como la sanción ha de estipular a la observancia de

este, tales consecuencias han de ser desagradables, es decir, han de constituir un mal”.

Pero es evidente que existe una gran diversidad de sanciones que caben dentro de estas definiciones de carácter general, (que se refiere al concepto de sanción en sentido Lato), y para el cabal conocimiento de las consecuencias jurídicas indicadas es necesario clasificarlas y estudiar particularmente cada especie.

La violación de la norma jurídica se realiza en cada caso en condiciones muy diversas, los intereses afectados varían también considerablemente y, en consecuencia, la sanción que ha de establecerse tiene que ser también distinta, para responder adecuadamente al fin general que persigue, o sea, la observancia del Derecho, la conservación del orden jurídico, esto ha sido certeramente expresado por Merkl en los siguientes términos: “Frente a toda transgresión corresponde al Derecho hacer valer las condiciones para su imperio y los intereses para los cuales existe. Toda consecuencia jurídica está destinada, a su vez, a servir ciertos intereses especiales, a aquéllos contra los que la transgresión. La diversidad de consecuencias jurídicas corresponde a una diversidad en estos intereses especiales y una diversidad en las condiciones, respectivamente, bajo las cuales aquellas consecuencias pueden afirmarse frente a una actividad adversa”.⁷⁶

Las sanciones involucran no solo al Agente Aduanal si no a quien se encuentre con mercancía como lo establece el “Art. 179. las sanciones establecidas por el Art. 178, se aplicarán a quien enajene, comercie, adquiera o tenga en su poder por cualquier título mercancías extranjeras, sin comprobar su legal estancia en el país”⁷⁷.

Podemos observar que en el artículo 185 existen multas que pueden llegar desde los \$993.00 pesos y hasta más de \$171,748.00 pesos por no presentar información al momento que la autoridad lo requiera, artículos de la Ley Aduanera desde el artículo 176 al artículo 202 del título Octavo sobre infracciones y sanciones de la referida Ley, así como diversas disposiciones fiscales y reglamentos

⁷⁶ LOMELI CEREZO, Margarita Derecho Fiscal Represivo, México, Ed. Porrúa, S. A, 1979 P.11. y P. 12

⁷⁷ LEY ADUANERA

específicos de distintas Secretarías de Estado, como lo dispuesto por tratados internacionales, de esta forma, el tener una Agencia Aduanal certificada especializa los roles y funciones de cada uno de los integrantes de la Agencia Aduanal a certificar, se promueve la cultura de la mejora continua que genera procesos claramente establecidos para enfrentar las situaciones día a día en una agencia aduanal pero registrando las actividades, los procesos, las evidencias y al responsable de cada operación, con el fin de prevenir acciones o conductas que afecten el desarrollo de las agencias aduanales con las herramientas adecuadas el fin propuesto del despacho aduanal se podrá lograr, ésta herramienta es la que demuestro implementada en la presente Tesis.

Se entiende conforme al criterio del maestro García Domínguez Miguel Ángel, en su obra de "Teoría de la Infracción Fiscal", que la misma es el resultado de un bienestar común y que es la medida de apremio contra contribuyentes que niegan o incumplen a los ordenamientos fiscales, lo menciona de la siguiente manera: "La actividad del Estado tendiente a obtener ingresos necesarios para expresar los gastos que demanda su existencia misma, la prestación de los servicios y la construcción de las obras que requiere la satisfacción de las necesidades públicas, así como la realización de los demás fines que le ha asignado la sociedad, es una función instrumental que, por su importancia, constituye una condición "*sine qua non*" de la existencia y del funcionamiento de la organización social.

De los distintos medios con los que cuenta el Estado Moderno para allegarse de recursos, el más importante, esencialmente, es el de las contribuciones, de las cuales el fundamental es el impuesto.

Como consecuencia, en la actualidad el impuesto se concibe no como un simple medio de obtener recursos sino como un instrumento esencial para la existencia del Estado y para la realización de sus fines. Por otra parte, la explosión demográfica y la evolución socioeconómica de la población han traído como resultado un incremento masivo en el número de sujetos obligados al pago de impuestos, un aumento enorme en el número de hechos y situaciones concretas que dan origen diariamente a la obligación de pagar tributos, y una multiplicación de

las acciones que son necesarias para el control del cumplimiento total y oportuno de las obligaciones fiscales.⁷⁸

Continúa su explicación con respecto a la Infracción Fiscal menciona; “Las infracciones que dan origen a las sanciones fiscales son tanto el incumplimiento de la obligación fiscal de pagar, como otras conductas antijurídicas que pueden agruparse en la figura del incumplimiento de deberes formales, o sea, de aquellos deberes que tienen contribuyentes, fedatarios, y aún terceros, de colaboración con la autoridad fiscal con el fin de asegurar que ésta reciba cabal, puntual y espontáneamente las prestaciones pecuniarias, para que se dé una infracción fiscal debe existir en la ley, obligaciones o deberes fiscales y que aquellas o estos se incumplan, pero es necesario, además, que en la propia ley se señale, en forma expresa o explícita, cuales incumplimientos configuran infracciones y dan origen a la aplicación de sanciones fiscales. La infracción fiscal es de daño cuando se incumple una obligación sustantiva, porque al no pagarse los impuestos se menoscaba la seguridad, el bienestar y la prosperidad públicas que son bienes jurídicos que necesariamente gozan de la protección jurídica; estas infracciones producen daño o lesión inmediato y directo a los bienes jurídicos que la ley fiscal penal protege y ofenden las condiciones fundamentales de la convivencia civil. La infracción fiscal es de peligro cuando se incumple una obligación formal, porque la falta al deber de colaborar, la omisión de prestar ayuda a la administración estatal pone en riesgo la seguridad, el bienestar y la prosperidad públicos.

Cuando se crea la posibilidad de que el Estado no reciba cabal y puntualmente el pago de impuestos; estas infracciones no lesionan los bienes jurídicos tutelados, sino que solo son capaces de producir las condiciones favorables para que se presente el daño, constituyendo un riesgo o peligro esencialmente contingente para dichos bienes, algunos incumplimientos de obligaciones fiscales están previstos solo como infracciones, mientras que otros, por su mayor gravedad, están además tipificados como delitos; en otras palabras, el legislador puede considerar una misma conducta como infracción fiscal y ha

⁷⁸ **GARCÍA DOMINGUEZ**, Miguel Ángel, Teoría de la Infracción Fiscal, México Cárdenas Editor y Distribuidor, 1982 P. 1

configurado tipos legales mixtos, o bien ambivalentes, que traen aparejada simultáneamente la competencia del juez y la del órgano administrativo; el proceso penal y el procedimiento administrativo; la sanción penal privativa de la libertad y la sanción administrativa de naturaleza económica; en estos casos, la sanción por el delito y la sanción por la infracción se aplican de manera autónoma; pero para que la lesión del bien jurídicamente tutelado no se agrave por la normal dilación del juicio penal, se ha considerado necesario que la obtención de la reparación de los daños y perjuicios y el pago de la pena económica se dejen en manos de la administración fiscal que tiene, en el procedimiento administrativo, un instrumento jurídico más rápido y expedito que el proceso penal para lograr que se reparen los daños y perjuicios y se satisfaga la sanción económica, es decir, que se paguen el impuesto omitido, los recargos causados y la multa.

Es ilícito incumplir las obligaciones fiscales, tanto sustantivas como formales, y ya sean estas últimas a cargo de los sujetos pasivos principales o de los sujetos pasivos secundarios: cualquiera que sea la clase del sujeto, dará lugar a sanciones, el ilícito consistente en no cumplir una obligación fiscal sustantiva en la fecha dentro del plazo que para tal efecto se establece en la ley, Estas sanciones pueden ser, así mismo, de dos clases:

- A) Las penas económicas aplicadas por la autoridad administrativa y
 - B) Las penas privativas de la libertad impuestas por la autoridad jurisdiccional,
- estas dos clases de sanciones penales persiguen las mismas finalidades, podemos afirmar que ambas tienen la misma naturaleza, no hay diferencia de esencia, sino de grado, las sanciones penales propiamente dichas, como las sanciones fiscales de índole penal, deben imponerse tomando en cuenta las circunstancias objetivas de la infracción y condiciones subjetivas del infractor.”⁷⁹ El maestro García Domínguez denomina a la Infracción Fiscal de la siguiente manera; “Dan nombres muy diversos a los ilícitos que son juzgados y sancionados por un órgano de la administración fiscal, los distintos autores los denominan: contravención, falta, transgresión, infracción.

⁷⁹ *Ibíd.*, P. 33 - 41

En México la denominación aceptada, a partir de la legislación fiscal, es la de infracción, aunque en la Constitución se llama falta, cuando en el artículo 73 fracción XXI se establece que “El congreso tiene facultad para definir los delitos y faltas contra la federación y fijar los castigos que por ellos deben imponerse”.

La infracción fiscal, en sentido genérico, es toda vulneración de las normas jurídicas que regulan los impuestos y en que aparecen previstas y definidas las obligaciones fiscales; pero el concepto de infracción fiscal incluye no solo la hipótesis de violación de las normas de las que deriven obligaciones sustantivas de pago, sino también las violaciones de preceptos que impongan deberes formales de colaboración con el fisco, que tienen no solo los contribuyentes, sino también los órganos de autoridad, los sujetos que tienen fe pública, y aún otros particulares, ciertamente; La infracción fiscal puede estar constituida por la omisión de actos ordenados y por la ejecución de los prohibidos; es, esencialmente, no cumplir con lo dispuesto en la norma jurídica, ya sea dejando de hacer lo que se ordena o haciendo lo que se prohíbe.

Infracción Fiscal: es una conducta típica, antijurídica y culpable, con la que se incumple una obligación fiscal, patrimonial o formal, de la que es responsable una persona individual o colectiva, que debe ser sancionada con pena económica, por un órgano de la administración.”⁸⁰

Continúo con la definición de la Omisión que menciona el Lic. García Domínguez Miguel Ángel. “La omisión es el no hacer un movimiento corporal esperando que debía producir un cambio en el mundo exterior, que por la inacción quedó sin la modificación esperada. La Omisión por Olvido, no es voluntaria por faltar la voluntad en el instante mismo de la abstención de la acción debida; sin embargo, es voluntaria la conducta antecedente precursora del estado de inactividad; por ello, el olvido integra infracción, ya que el autor no procuró, por falta de cuidado o diligencia, recordar la acción debida; indudablemente está presente el factor volitivo.”⁸¹

80 *Ibíd*, Págs. 70- 73

81 *Ibíd*, Págs. 121 - 122

Consignatario. - Persona natural o jurídico a cuyo nombre viene manifestada la mercancía o que la adquiere por endoso.⁸²

En este tema de Derecho Aduanal nos comenta el maestro García Domínguez sobre la responsabilidad por infracciones cometidas por factores, agentes o dependientes, lo establece de la siguiente manera: “Los contribuyentes y los sujetos secundarios tienen diversas obligaciones fiscales, esto es, deben realizar ciertas conductas; consecuentemente son responsables por la no realización de tales conductas. Por su inoportunidad, por su insuficiencia o por la realización de conductas diversas.

El deber de realizar la conducta prescrita por la norma corresponde directamente al sujeto pasivo de la obligación; por lo tanto, sólo este es el responsable del incumplimiento. Sin embargo, que esta posibilidad no trae como consecuencia que se traslade la obligación del sujeto pasivo, normalmente, se guiará siendo el único responsable de la realización de la conducta que se integra el contenido de su obligación de modo que, si su auxiliar no realiza, o no realiza correctamente los actos encomendados, el sujeto pasivo será responsable por el incumplimiento de su obligación.

Vistas las cosas desde esta adecuada perspectiva, se comprende fácilmente que no hay aquí verdaderos casos de excepción al principio de responsabilidad por el hecho propio, ya que el incumplimiento de la obligación es un hecho propio del sujeto pasivo, independientemente de que la no realización o de la no ejecución adecuada del acto encomendado al auxiliar, pudiera derivar de una responsabilidad de éste frente al sujeto pasivo, en efecto, los factores o dependientes deben prestar colaboración a su patrón, dada la relación que hay entre ellos; si no cumplen con tal deber de colaboración, los factores o dependientes son responsables frente a su patrón, pero éste sigue siendo responsable frente al fisco del cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

La culpa o negligencia en la elección o en la vigilancia de factores o dependientes no es, pues, lo que justifica la responsabilidad del sujeto pasivo

82 Glosario y acrónimos de las Reglas de Carácter General en Materia de Comercio Exterior para 2020.

por la conducta de sus empleados sino el hecho de que el propio sujeto pasivo sea el responsable del incumplimiento de la obligación fiscal, claro está que cuando se trata de actos que los empleados realicen fuera de sus atribuciones normales y de los trabajos que les están recomendados por la empresa, las infracciones fiscales no pueden ser imputadas a ésta.

Sin embargo, puede la ley establecer una obligación directamente a cargo del auxiliar cuyo incumplimiento se traduciría en una responsabilidad propia, coincidente con la que corresponde directamente a la empresa.”⁸³

Con respecto al carácter represivo de las sanciones fiscales, y reparación del daño causado al fisco, tal y como menciona la licenciada Margarita Lomelí Cerezo donde hace mención a la naturaleza de las multas, retomo: “ Respecto de algunas sanciones fiscales, no se discute su carácter represivo, por ejemplo, no cabe pensar que la clausura de un negocio o industria, o la suspensión de actividades gravadas, sean medidas que tengan por objeto la reparación del daño producido al Fisco, ya que precisamente al privar al contribuyente de la fuente de sus ingresos, se imposibilita tal reparación, siendo indudable, por tanto, su carácter aflictivo o intimidatorio.

Según Otto Mayer, la multa no solo constituye un daño que se infringe, sino que también existe una ventaja para el Tesoro Público; el Fisco debe beneficiarse con ella, por lo que la multa tiene cierta afinidad con un crédito de Derecho Civil. Pero, en concepto de dicho autor, “con lo que puede compararse en realidad es con el derecho a la indemnización: se debe al Estado una indemnización por el aumento de los gastos de vigilancia que semejantes empresas le ocasionan y por la pérdida que sufre en virtud de los fraudes que a veces se logra cometer, quien es atrapado una vez pagará también por todos los otros”.

También Bielsa, citada por la Maestra Margarita Lomelí Cerezo, considera la multa principalmente como una indemnización; Dice que “la multa fiscal, desde que es impuesta por incumplimiento de una obligación administrativa o financiera, es una sanción administrativa, que genera responsabilidad y su

⁸³ *Ibíd.*, 335, 336

objeto o fin es, en cierto modo “disciplinario”, lo que explica por qué cuando se trata de actos bilaterales la multa se impone a cada parte interviniente. “Pero – concluye- su relativo carácter o fin de indemnización es indudable, y no lo niega la circunstancia de que la multa sea dos, tres y hasta diez veces el monto de la contribución no pagada. Las multas fiscales equivalentes a varias veces la suma debida “compensan”, en el patrimonio fiscal, las evasiones ilícitas no descubiertas. Hay, mediante ella, una especie de reintegración de lo que el fisco debe percibir normal y legalmente”, la multa tiene un fin primario de represión de la violación cometida y de amenaza o intimidación para los demás sujetos a la misma obligación. Su contenido pecuniario que beneficia indudablemente al Fisco es una característica de orden secundario. Efectivamente las multas no se establecen con el propósito principal de aumentar los ingresos.”⁸⁴

Responsabilidad en Materia Aduanera.

Nos refiere el licenciado García Domínguez, sobre las infracciones fiscales y las obligaciones a las que responden las Agencias Aduanales, y continúa su mención; “El artículo 6° del Código Aduanero previene que las mercancías objeto de las operaciones “responden” directa y preferentemente ante el fisco por el importe de los derechos, impuestos, multas y gastos a que dieren lugar; que en tal virtud, siempre que este total o parcialmente insoluto el pago que deba hacerse, las autoridades fiscales retendrán las mercancías si obran en su poder y en caso contrario, procederán perseguirlas y a secuestrarlas.

Este precepto establece, en favor del fisco, un derecho real “*sui generis*” sobre las mercancías objeto de las operaciones aduanales, para garantizar el pago de los créditos fiscales que se hubieren causado con respecto a tales bienes y que lo faculta a retenerlos o perseguirlos para ser pagado con el valor de estos; pero, de ninguna manera puede considerarse que contra el texto del artículo 22 Constitucional, autorice la imposición de penas trascendentales, desde luego, la expresión “las mercancías responden” es errónea por partida doble, ya que, por una parte, la responsabilidad no puede predicarse de las

⁸⁴ LOMELÍ CEREZO, Margarita, Derecho Fiscal Represivo, México, Ed. Porrúa, S. A, 1979 Págs. 169, 170, 171

cosas (mercancías) sino de las personas; y por otra, la ley no pretendió, en este caso, crear una responsabilidad sino un derecho real.

Por su parte, el primer párrafo del artículo 46 del Código Aduanero, establece que los consignatarios y los destinatarios de ellas son responsables solidarios por las faltas (infracciones) en que incurran los remitentes de las mercancías que se introducen en el país, en una operación aduanera, como el código aduanero no establece obligaciones a cargo de los remitentes, éstos no pueden ser solidarios de una responsabilidad inexistente.

El segundo párrafo del citado artículo 46 previene que cuando el consignatario no sea a la vez destinatario, ambos serán solidariamente responsables de los actos que el primero ejecute durante su gestión de aduanas.

Este párrafo es correcto si se dan dos condiciones: que el consignatario no sea un agente aduanal y que no realice actos fuera de las atribuciones normales y de las actividades que le haya encomendado el destinatario de las mercancías, para el caso de que el consignatario no sea un agente aduanal, dadas las características de éste, el precepto debería establecer, el paralelo a lo previsto por el artículo 37 fracción VIII del Código Fiscal de la Federación, que cuando se omita una prestación fiscal en relación con una operación aduanera en que intervenga un agente aduanal. La sanción se impondrá exclusivamente a este y el destinatario de las mercancías solo quedaría obligado a pagar los impuestos omitidos, pero si la infracción se cometiere por inexactitud o falsedad de los datos proporcionados por el destinatario al Agente Aduanal, la sanción se aplicará entonces al mismo destinatario. A falta de tal disposición en el Código Aduanero, Es aplicable, por analogía, lo previsto en el precepto del código fiscal que se acaba de citar.

Si el consignatario no es un agente aduanal, sino un factor, agente o dependiente del destinatario, como éste es el sujeto pasivo de todas las obligaciones fiscales derivadas de la operación aduanera y, consecuentemente el que pudiera incumplirlas, debe responder de la infracción que se tipifique del incumplimiento, siempre y cuando no se trate de actos que el consignatario

realice fuera de las atribuciones normales, inherentes al encargo que le hizo el destinatario, en cuyo caso las infracciones no pueden ser imputadas a éste.

La segunda parte del artículo 706 del Código Aduanero (Art. 53 Ley Aduanera) establece la responsabilidad solidaria de los comitentes por obligaciones pecuniarias, derivadas de los actos u omisiones de sus Agentes Aduanales, aun cuando sean delictuosas; debe entenderse que esta disposición establece una responsabilidad solidaria del comitente respecto de los actos de su Agente Aduanal solo respecto a la reparación del daño, pero no respecto de la pena fiscal (multa), en este caso, sería conveniente, igualmente, que en el precepto se precise que la sanción fiscal se impondrá exclusivamente al agente aduanal si la infracción es imputable al comitente porque éste le hubiere proporcionado datos inexactos al Agente Aduanal, la sanción se aplicará entonces solo al propio comitente.

Este no es un caso de excepción al principio de responsabilidad por el hecho propio, ya que el deber de realizar la conducta prescrita por la norma corresponde directamente al agente aduanal, por lo tanto solo él es responsable de su incumplimiento; de manera que su encomienda a sus empleados o dependientes de la ejecución de algunos o todos los actos que integran la conducta que está obligado a realizar el agente aduanal en el despacho de las operaciones aduaneras en que intervenga, esta contingencia no produce el efecto de las operaciones aduaneras en que intervenga, esta contingencia no produce el efecto de desplazar la obligación del agente aduanal a su empleado o dependiente, sino que aquél seguirá siendo el único obligado, de modo que si el empleado o dependiente no lleva a cabo todos los actos encomendados, o no los realiza correctamente, el agente aduanal será responsable por el incumplimiento de la obligación, a menos, claro está, que los empleados o dependientes cometan las infracciones fuera de las atribuciones normales relativas al encargo que le hizo el agente aduanal.

No se establece pues, en dicho precepto, una responsabilidad por hechos de terceros, por virtud de una presunción de culpabilidad que se basa en las relaciones especiales existentes entre la persona que la ley considera como

responsable de la infracción (agente aduanal) y aquélla que hubiere realizado los hechos constitutivos de la misma (empleado o dependiente).⁸⁵

“LOS HECHOS ILÍCITOS

Noción del hecho ilícito. Comenzaremos por recordar: A) Que hecho ilícito es el contrario a las Leyes de orden público o a las buenas costumbres.

LOS DELITOS Y LA RESPONSABILIDAD CIVIL.

“El que causa a otro daños y perjuicios, o le usurpa alguna cosa, está obligado a reparar aquéllos obligados que a restituir está, que es en lo que consiste la responsabilidad civil. Hacer que esta obligación se cumpla no sólo es de estricta justicia, sino de conveniencia pública, pues contribuye a la represión de los delitos. Pero, deberá tratarse esta materia en el ¿Código Civil o en penal? Esta fue la primera cuestión que había que resolver y que se resolvió adoptando el segundo extremo, de acuerdo con la comisión de Código Civil, por habernos parecido más conveniente que en el Código Penal vayan unidas las reglas sobre responsabilidad criminal con las de la civil, que casi siempre es una consecuencia de aquélla.

El daño moral.

“No hay razón alguna para tratar diferentemente, en nuestro punto de vista, los dos órdenes de responsabilidad. Todos los motivos invocados en favor de la reparación del perjuicio extra pecuniario en materia de responsabilidad delictuosa valen también si se trata de la inejecución de un contrato. En uno como en otro caso, la indemnización de daños y perjuicios concedida a realizar su papel satisfactorio”.⁸⁶

2.4.2 Delitos Fiscales Código Fiscal de la Federación.

La importancia que tiene el cumplimiento a una disposición Federal es un deber ser, es sin lugar a dudas de estricto cumplimiento, de estricto Derecho, algo de tanta importancia como la agrupación de legislaciones aprobadas por una gran cantidad de congresistas y eruditos en ordenamientos legales, económicos,

⁸⁵ *Ibíd.*, 338, 342

⁸⁶ **BORJA SORIANO**, Manuel, *Teoría general de las obligaciones*, décima segunda edición, Porrúa, México 1991 P345 – 347. P. 359

sociales, internacionales y afines, el maestro Octavio Alberto Orellana Wiarco establece en su libro de Derecho Procesal Fiscal la denominación del ordenamiento que rige la materia fiscal en nuestro país; el Código Fiscal de la Federación; “Se denomina Código a un cuerpo de normas jurídicas que se refieren a una determinada rama del derecho. Del propio código se pueden desprender los principios generales relativos a la materia de que se trate.

En México, el desarrollo de esos principios generales, referente a la materia fiscal los encontramos en el Código Fiscal de la Federación, estos principios también se pueden desprender de los Códigos Fiscales Estatales de la República, por lo que hace a la competencia fiscal de las entidades federativas.

La importancia procesal y de procedimientos fiscales del CFF está fuera de duda, por el contenido y aplicación de este cuerpo de normas y porque el propio artículo 1° De dicho código establece:

Artículo 1°. Las personas físicas y las morales están obligadas a contribuir para los gastos públicos conforme a las leyes fiscales respectivas. Las disposiciones de este Código se aplicarán en su defecto y sin perjuicio de lo dispuesto por los tratados internacionales de que México sea parte. Sólo mediante ley podrá destinarse una contribución a un gasto público específico.

En el precepto transcrito, cuando establece “las disposiciones de este código se aplicarán en su defecto”, significa que este código es ley supletoria, es decir, suple en ausencia de disposiciones en otras leyes fiscales.

El CFF no reglamenta la materia impositiva, es decir, la creación de impuestos, particularmente lo relativo a base entendida ésta como la porción valor del *objeto*, la *tarifa* que se aplica a la base en un plano de equidad, etc. Es decir, no regula la situación jurídica, o el hecho previsto en las leyes fiscales como generador del crédito o tributo, no se ocupa de señalar de modo abstracto al *sujeto*, como la persona física o moral que puede realizar el objeto, el CFF regula actos que se refieren a la aplicación, a procedimientos (o procesos) que coadyuvan a la aplicación de leyes especiales.”⁸⁷

⁸⁷ ORELLANA WIARCO Octavio Alberto, Derecho Procesal Fiscal, 4ª ed. Porrúa, México, 2019 P- 19

En cuanto a los delitos fiscales y las infracciones el Dr. García Domínguez Miguel Ángel, nos comenta “Los ilícitos se han dividido conforme a una clasificación tripartita o de acuerdo con una bipartita. Según la primera, existen crímenes e infracciones, a los que se llama contravenciones o faltas; en la fórmula bipartita solo hay delitos e infracciones: normalmente, la manera de distinguir esas categorías es la severidad de la pena, lo que supone la mayor o menor gravedad de las conductas tipificadas en relación con las respectivas sanciones, sin embargo, también se ha pretendido fundar la diferencia entre delitos y faltas en la distinta naturaleza de éstas. Por razones de naturaleza, se ha afirmado que los crímenes lesionan los derechos naturales, como la vida, la libertad, etc., los delitos violan solo los derechos creados por la sociedad, como la propiedad: y las contravenciones infringen los reglamentos y disposiciones de policía. En función de la pena, se dice que los crímenes son castigados con penas infamantes; los delitos con penas correccionales y las infracciones con penas de policía. En los códigos penales de algunos países americanos, entre ellos el de México, en los que no se habla nada de las faltas o infracciones, dejando esta materia a las legislaciones administrativas y municipales.⁸⁸

El Dr. García Domínguez define las Diferencias y similitudes entre infracción y delito fiscal; “Hay conductas injustas que la ley considera solo como infracción fiscal; en cambio hay otras que coincidentemente configuran una infracción fiscal y tipifican un delito fiscal configuran siempre una infracción fiscal.

Entre las infracciones y los delitos fiscales hay distinciones cuantitativas, de grado o de matiz, pero no existen diferencias ontológicas.

Una de las diferencias de matiz que se dan entre infracción y un delito fiscal está en los posibles sujetos activos del ilícito; en tanto que en materia de delitos solo pueden ser considerados sujetos activos a las personas individuales, tratándose de infracciones fiscales pueden ser considerados infractores no sólo a las personas individuales sino también a las personas colectivas, así como a las unidades económicas.

⁸⁸ **GARCÍA DOMÍNGUEZ**, Miguel Ángel, Teoría de la Infracción Fiscal, México Cárdenas Editor y Distribuidor, 1982 P. 484 y 385

En orden a la conducta no hay ninguna diferencia, al grado que, como ya se dijo, algunas conductas son simultáneamente infracción y delito fiscales. Tanto las infracciones como los delitos pueden cometerse por acción y por omisión. Los casos de ausencia de conducta son los mismos en la infracción que en el delito.

Como se ha dejado claramente establecido, hay infracciones fiscales de daño e infracciones fiscales de peligro; consecuentemente, el resultado de la conducta no puede servir para establecer diferencias ontológicas entre infracción y delito; en efecto, aun cuando en general los delitos fiscales son delitos de daño, también se castiga la tentativa de delitos concretos, y en ellas no hay lesión, sino peligro corrido.”⁸⁹

Para el Dr. Mario Alberto Torres López, el concepto de delito fiscal puede ser amplio, en tanto que se trate de todo ilícito que atente contra la hacienda pública federal, estatal o municipal. Un concepto restringido consiste en referirlo de manera exclusiva a las figuras delictivas que están inmersas en el Código Fiscal de la Federación, las formas de Estado y de gobierno en nuestro país, en tanto existe una esfera federal y otra local, conduce a la consideración de que existen delitos fiscales del orden federal y delitos fiscales del orden local, en tanto estén previstos en ordenamientos federales o locales, y en tanto la hacienda federal o las haciendas estatales y municipales sean las afectadas por la comisión de los ilícitos.

Delitos Fiscales Federales.

Delitos Fiscales:

Reglas específicas: requisitos de procedibilidad, sobreseimiento, sanción pecuniaria, participación, encubrimiento. Agravantes, tentativa, delito continuado, prescripción de la acción penal, beneficios a los condenados.

Delitos en materia de comercio exterior: contrabando y delitos equiparables.

Delitos de defraudaciones fiscales y equiparables.

Otros delitos fiscales: relacionados con el Registro Federal de Contribuyentes, relacionados con la contabilidad e información confidencial, depositaria infiel, relacionados con los medios de control y registro, relacionados con las visitas domiciliarias, relacionadas con “amenazas”, y robo y daño de mercancías de comercio exterior bajo control fiscal.

⁸⁹Ibíd., P.403 a la P.405

En relación con toda esa gama de delitos y a la práctica, acertadamente Zamora- Pierce, citado por Mario Alberto Torres López expresa lo siguiente: “En el código Fiscal hay aproximadamente, 20 tipos penales, 29 tipos especiales, de esos 20 especiales, apenas 3 existe constancia de que se hayan empleado, de que hayan tenido aplicación, el contrabando, la defraudación fiscal y los asimilados al contrabando y a la defraudación fiscal.”⁹⁰

2.4.3 Sanciones Administrativas.

Multa. - Sanción pecuniaria que se impone a los responsables de infracciones administrativas aduaneras.⁹¹

Para comprender la interpretación de las sanciones administrativas de forma adecuada nos referimos al Lic. Octavio Alberto Orellana Wiarco, lo siguiente; “Los juristas distinguen entre derecho sustantivo y derecho adjetivo. El primero lo refieren a la materia, es decir, a las disposiciones o leyes que tratan de regular las obligaciones y derechos que se conceden a los individuos o a las facultades y atribuciones de las autoridades, como por ejemplo, en materia fiscal sería lo relativo a los impuestos; lo segundo trata de la regulación que hace la ley para poder ejercer o hacer efectivo los derechos y obligaciones del derecho material; en efecto, la ley regula la existencia del impuesto sobre la renta, pero cómo debe cubrir el contribuyente éste impuesto, cómo debe presentar la declaración relativa a éste tributo, en qué formulario lo debe hacer, ante que autoridad fiscal, etc., ello le corresponde al derecho adjetivo, también llamado derecho procesal” “La diferencia entre normas procesales y normas de procedimiento se encuentra en que las primeras regulan actos ante órganos jurisdiccionales, mientras que en las segundas se trata de cumplir con requisitos ante órganos administrativos.”⁹²

Ya que es una de las prácticas con mayor reincidencia retomo el contrabando como falta administrativa y para este caso me apoyo en los dichos del Dr. Arturo Millán González en su libro del contrabando como delito fiscal, y nos señala:

⁹⁰ **TORRES LOPEZ**, Mario Alberto, Teoría y práctica de los delitos fiscales 4ta ed. Porrúa, México, 2014 P. 39, 40

⁹¹ Glosario y acrónimos de las Reglas de Carácter General en Materia de Comercio Exterior para 2020.

⁹² **ORELLANA WIARCO** Octavio Alberto, Derecho Procesal Fiscal, 4ª ed. Porrúa, México, 2019 p.9

“¿Qué significa el término de contrabando? La palabra “contrabando” está formada por dos partículas: * “contra” y * “bando”.

La partícula “contra” significa: oponerse, desacato, desobedecer, no respetar, etc. Y la partícula “bando” significa: disposición legal, ordenamiento jurídico, norma obligatoria, mandamiento de autoridad, etc.

Por lo que, etimológicamente hablando, el término “contrabando” significa:

- Desobediencia o desacato a disposiciones legales.

De manera que, en estricto apego al significado etimológico del término, quien actúa en oposición a lo señalado por una ley, está incurriendo en un:

*Contrabando.”⁹³

Doy seguimiento a la definición de contrabando expuesta por el Dr. Arturo Millán González; “¿Qué es el delito de contrabando? Es el ilícito consistente en importar o exportar bienes y mercancías, violando las regulaciones y prohibiciones jurídicas existentes al respecto. Este delito se encuentra tipificado en el artículo 102, del Código Fiscal de la Federación, mismo que a continuación se describe: “Comete el delito de contrabando quien introduzca al país o extraiga de él mercancías:

“I. Omitiendo el pago total o parcial de las contribuciones o cuotas compensatorias que deban cubrirse”.

“II. Sin permiso de autoridad competente, cuando sea necesario este requisito”,

“III. De importación o de exportación prohibida”

“También comete el delito de contrabando quien interne mercancías extranjeras procedentes de las zonas libres al resto del país, en cualquiera de los casos anteriores, así como quien los extraiga de los recintos fiscalizados sin que le hayan sido entregadas legalmente por las autoridades o por las personas autorizadas para ello”. “Las contribuciones a que se refiere este artículo son las establecidas en; La Ley de Impuestos Generales de Importación y de Exportaciones. La Ley Federal de Derechos”⁹⁴

⁹³ MILLÁN GONZÁLEZ, Arturo, El contrabando como delito fiscal 2007 y la defraudación fiscal en que se incurre simultáneamente, México. Ed ISEF, 2007 P. 25

⁹⁴ *Ibíd*, Pàgs.37 39

2.4.4 Prevención y Calidad.

Al referirnos a la prevención y calidad no debemos olvidar el enemigo a vencer en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que es la indiferencia individual que genera incumplimiento, el Dr. Hugo Carrasco Iriarte lo expresa textualmente; “Para combatir la indiferencia hay que intervenir y poner atención en las personas y cosas que nos rodean, observar la desigualdad y la marginación social. Después se debe hacer algo, buscar soluciones y tener conciencia de que al principio quizá se esté solo, pero con tenacidad y perseverancia se podría encontrar identidad de pensamiento en las demás personas y posteriormente formar un grupo, que tal podría llamarse “unidos por el cambio”.⁹⁵

La conciencia de Calidad es integrar procesos y procedimientos que beneficien a la Agencia Aduanal, a una cultura de prevención de incidencias en incumplimientos a los estatutos fiscales. Para complementar la tesis y unir la calidad con el Derecho me permito hacer referencia a Principios Generales del Derecho y menciono lo recordado por el Dr. Carlos Alberto Ortega Carreón, en su libro de Derecho Procesal Fiscal; “Entre dichos principios se encuentra la razonabilidad, la prudencia, la buena fe, la justicia, la equidad, la igualdad, la libertad, el debido proceso legal, el evitar el mayor perjuicio, etcétera.”⁹⁶

⁹⁵ CARRASCO IRIARTE, Hugo, El Poder Ciudadano en Materia Fiscal, 1ª, Porrúa, México, 2013 p. 17

⁹⁶ ORTEGA CARREÓN, Carlos Alberto, Derecho Procesal Fiscal, 3ª Ed. Porrúa, México, 2018 p.116

Capítulo III Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para Agencias Aduanales.

3.1 Aplicación Digital para Agencias Aduanales.

Daremos paso a los casos prácticos y el desarrollo de los requisitos de las normas que nos ocupan. Nos referiremos a la NORMA INTERNACIONAL ISO 9001/2015 (NMX-CC-9001:2015) y a la NORMA MEXICANA NMX-R-026-SCFI:2016 como. Presentaré la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en Agencias Aduanales.

Iniciamos el diseño del SGC. en una plataforma creada en el programa de Microsoft Power Point, además de que puede ser visualizado por prácticamente todos los sistemas operativos que existen en la actualidad, es sencillo de utilizar, funciona de forma eficaz para el control y resguardo de información institucional, al aprovechar los avances tecnológicos se puede compartir nuestra aplicación vía Dropbox (servicio gratuito de respaldo de información en internet) para que llegue a todos los integrantes de la Agencia Aduanal en tiempo real y tener el control y disponibilidad de la información necesaria que requiere para certificarse, se debe utilizar la implementación de la certificación de calidad como herramienta de cumplimiento a la Ley Aduanera.

La norma ISO 9001:2015 se publicó el 23 de septiembre de 2015. Cada 6 meses o cada año, según el proceso a certificar, se realizará la auditoría de mantenimiento para verificar que se cumplan los requisitos en la Agencia Aduanal, la norma se actualiza por lo general cada 6 años, la norma 2015 perderá vigencia para el año 2021, en la actual versión se realiza la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad, la norma NMX-R-026.SCFI-2016 publicada por primera vez el 7 de marzo de 2010 en el Diario Oficial de la Federación y publicó la declaratoria de vigencia de la norma mexicana NMX-R-026.SCFI-2016, Cancela la NMX-R-026-SCFI-2014, la presente norma entró en vigor el 3 de febrero del 2017 SERVICIOS ADUANALES, CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR EL AGENTE ADUANAL.

A continuación, se presenta la implementación de las dos normas (ISO-9001:2015) y (NMX-R-026-SCFI-2016) se desarrollan de forma simultánea y se menciona los requisitos de cada norma a cumplir, decidí presentar ambas normas

de forma simultánea ya que muchos requisitos se complementan y se puede observar de forma general la organización que tiene la Agencia Aduanal.:

ESTRUCTURA DE NORMAS	
ISO 9001:2015	NMX – R-026 – SCFI-2016
1. Alcance	1.- Objetivo y campo de aplicación
2. Referencias Normativas	2.- Referencias Normativas
3. Términos y definiciones	3.- Términos, definiciones y términos abreviados
4. Contexto de la organización	4.- Requisitos
5. Liderazgo	5.- Concordancia con Normas Internacionales
6. Planificación	6.- Bibliografía
7. Soporte	7.-Vigencia
8. Operaciones	
9. Evaluaciones de desempeño	
10. Mejora	

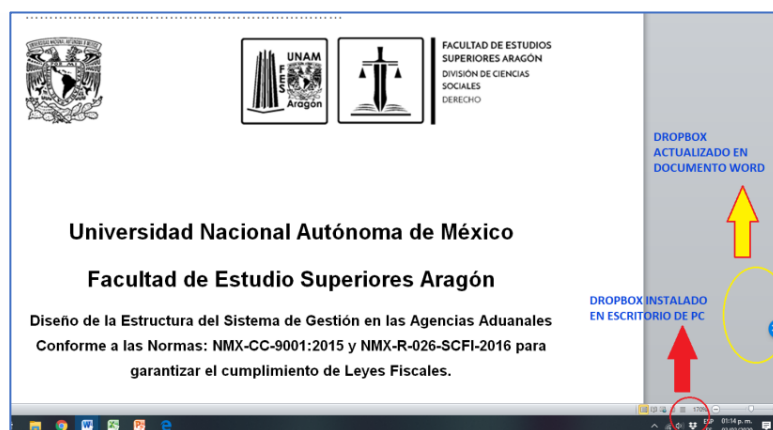
Cabe mencionar que la asociación entre los SGC. y las aplicaciones digitales están enfocadas en facilitar la comprensión y promover el uso adecuado de las normas a certificar para obtener la organización deseada en la Agencia Aduanal. Para la correcta ejecución del SGC. Nos auxiliaremos en la aplicación digital Dropbox;

DROPBOX:

En su página oficial www.dropbox.com se define de la siguiente manera: “Dropbox es un lugar donde se une todo el contenido de tu equipo, donde puedes usar las herramientas que amas, donde te ayudamos a terminar con el desorden y mostrar lo que más importa, es el primer espacio de trabajo inteligente del mundo.”

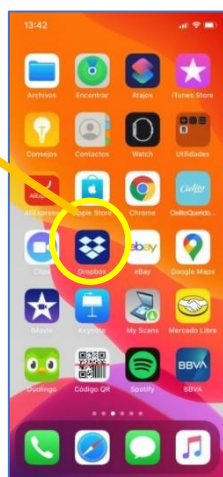
Dropbox es un servicio de alojamiento de archivos multiplataforma en la nube, operado por la compañía estadounidense Dropbox. El servicio permite a los

usuarios almacenar y sincronizar archivos en línea entre ordenadores y compartir archivos y carpetas con otros usuarios por medio de tabletas y móviles. Existen versiones gratuitas y de pago, cada una de las cuales y tiene opciones variadas. La versión móvil está disponible para Android, Windows Phone, BlackBerry, iOS (Apple). Actualmente cuenta con más de 500 millones de usuarios registrados en todo el mundo ya que es muy sencillo ser instalado en la mayoría de los dispositivos.⁹⁷

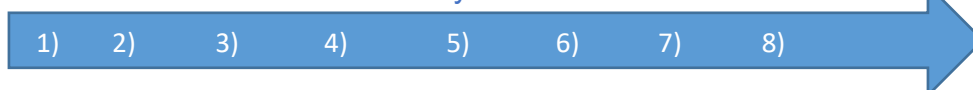


DROPBOX EN
ESCRITORIO DE PC

DROPBOX EN
DISPOSITIVO MÓVIL



PROCESO DE DROPBOX Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD dentro de la elaboración de esta tesis y la certificación de las normas.



⁹⁷ <https://es.wikipedia.org/wiki/Dropbox> 03 marzo 2020 12:55

- 1) DESCARGA DE APLICACIÓN.
- 2) CREACIÓN DE 03 CARPETAS BASE.
- 3) DOCUMENTOS Y OBTENCIÓN DE CONTENIDO.
- 4) RESGUARDO DE EVIDENCIAS.
- 5) IMPLEMENTACIÓN.
- 6) CERTIFICACIÓN.
- 7) MEDICIÓN.
- 8) MEJORA CONTINUA.

1) DESCARGAR E INICIAR LA INSTALACIÓN DE DROPBOX.

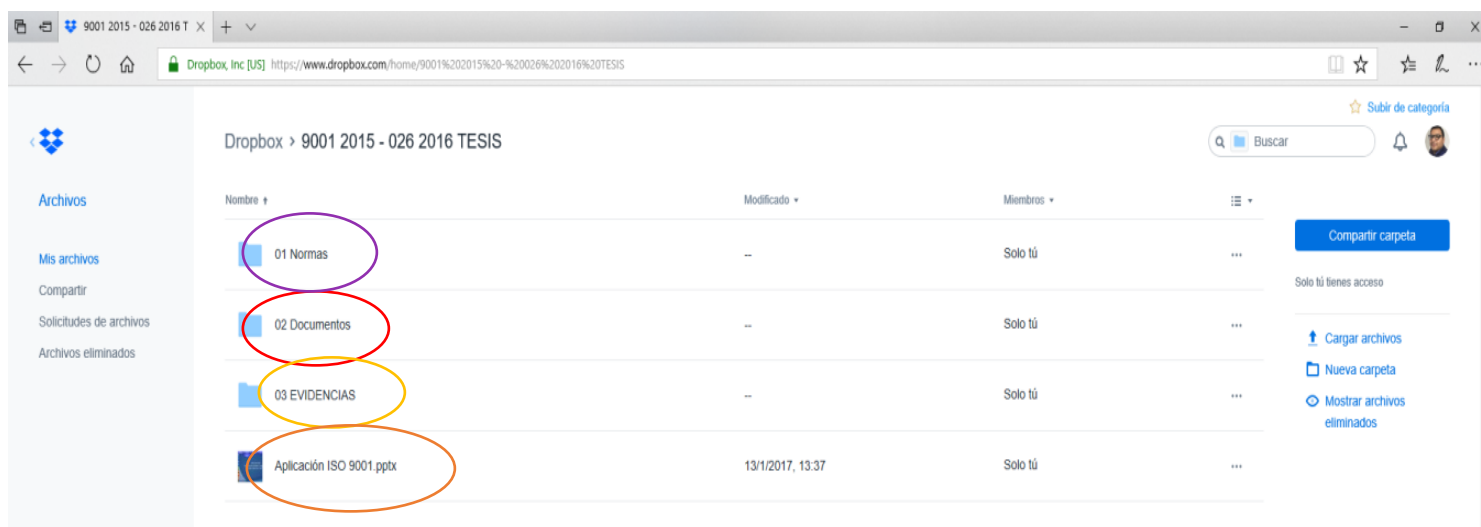
Se descarga directamente en la página [Dropbox.com](https://dropbox.com), es descarga gratuita, también se puede recomendar a conocidos y compañeros de trabajo por medio de un correo de invitación que envía alguna persona con la aplicación ya instalada y en el correo deseado aparecerá el enlace para iniciar la descarga.

Es necesario iniciar ingresando en cualquier dispositivo inteligente como ordenador de PC, Tablet, incluso desde un celular, con sistema operativo Android o IOS, en el buscador de aplicaciones, instalar y descargar la aplicación (Dropbox) es gratuita y de fácil acceso además, con el mismo correo, es posible vincular varios dispositivos, incluso, varias personas al mismo tiempo en distintas partes del mundo pueden observar las mismas carpetas simultáneamente, así, para el caso práctico de esta tesis, es necesario estar familiarizado con la aplicación, al descargarla se acompaña una guía de su uso paso a paso, es necesario usar Dropbox, además de tener espacio gratuito de almacenamiento, sus ventajas son incomparables, pues comparte en tiempo real gran cantidad de datos, videos, audio, textos, de forma digital, antes de la invención de estas herramientas, era necesaria la utilización de innumerables carpetas y almacenes, actualmente, podemos ahorrarnos tiempo y dinero gracias a los sistemas digitales.

1.-Al descargar la aplicación DROPBOX aparecerá el logotipo de la aplicación, en tu dispositivo móvil o si se descarga en PC aparecerá el logotipo de DROPBOX dentro de la barra de herramientas del ordenador, es un logotipo pequeño de la

aplicación Dropbox con un indicador de color azul (significa sincronizando, descargando archivos) o de color verde (significa sincronizado, archivos descargados),

2.-Para tener acceso a la aplicación puedes poner el marcador puntero del mouse sobre el logotipo Dropbox y al presionar el botón secundario del mouse(botón izquierdo) aparecerá un nuevo recuadro donde se observan opciones en la parte superior del recuadro, de manera enunciada las opciones serían: Notificaciones, Archivos Recientes, posteriormente se encuentran 3 símbolos: abrir carpeta desde "paper" que es una de las opciones de ejecución de la aplicación DROPBOX para trabajar en la oficina con equipo de compañeros de trabajo, el segundo símbolo es abrir carpeta Dropbox desde tu PC, el tercero es abrir Dropbox desde el sitio de internet Dropbox.com y el último símbolo son Ajustes de la Aplicación, en este tema de Tesis se trabajará principalmente por los dos formatos de ejecución de la aplicación que son por página web y por la carpeta del ordenador (PC ò almacenamiento interno de dispositivo móvil). Para acceder sin internet y desde tu móvil sólo debes ingresar a la aplicación Dropbox, para ingresar desde tu PC, se debe abrir la carpeta explorador de Windows y buscar dentro de las carpetas internas la que contenga el nombre Dropbox, ahí aparecerán las carpetas internas para su uso, al contar con conexión de internet se actualiza de forma automática los cambios realizados mientras no se tenía conexión de internet, para conocer los dos formatos de ejecución de la aplicación Dropbox de manera simultánea se presentará información documental, desde web o desde la memoria interna, con el objeto de demostrar su facilidad de interactuar y para demostrar la semejanza entre los formatos, anunciaré en qué tipo de formato de ejecución se visualiza según cada captura de pantalla presentada para efectos de mejor entendimiento en el desarrollo y aplicación del presente tema de Tesis.



C.P. 1 (CAPTURA DE PANTALLA)

En esta captura de pantalla usamos la aplicación gratuita DROPBOX el almacenamiento en internet que puede ser consultado con cualquier equipo de dispositivo electrónico con conexión a internet. Así puede trabajarse en tiempo real o, si no se está conectado, los cambios se actualizan en el primer momento que se conecte a una red el equipo de cómputo o dispositivo móvil a utilizar.

Ya descargada la aplicación, iniciamos a crear o ingresar las nuevas carpetas (01, 02 y 03), con el contenido documental que nos permita cumplir los requisitos de las normas a certificar.

Comenzamos con la carpeta principal de Dropbox, en esta ocasión la analizamos desde la página de internet Dropbox.com

Nombramos a nuestra carpeta para tema de la presente tesis:

9001 2015 - 026 2016 TESIS

2) PRESENTAMOS LAS 03 CARPETAS BASE QUE UTILIZAREMOS EN EL PRESENTE PROYECTO:

01. NORMAS / 02. DOCUMENTOS / 03. EVIDENCIAS /

(Enumeramos con 01, 02 y 03 para efectos de orden en las carpetas), en el momento oportuno comentaremos su contenido.

Al final de las carpetas tenemos una presentación en Power Point a la que llamaremos “**APLICACIÓN ISO 9001**” con contenido y vínculos que nos van a permitir interactuar con la información solicitada las normas de estudio, es una

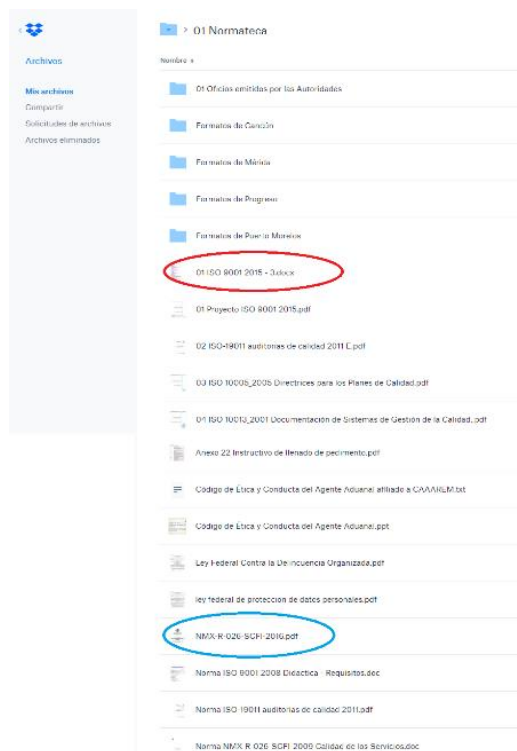
herramienta para facilitar el entendimiento de los requisitos de las normas de fácil uso e interacción para todos los integrantes de la Agencia Aduanal, más adelante la utilizaremos y explicamos mejor su uso.

En las carpetas de la aplicación Dropbox que analizaremos, la información confidencial se encuentra resguardada y se usarán datos para fines lúdicos y representativos, la información contenida es propiedad privada y las evidencias de cumplimiento de los requisitos a certificar se encuentran expuestas únicamente las que se consideran prescindibles para la realización de este tema de Tesis, sin embargo la información contenida puede ser tan variable y tan extensa como el desarrollo interno de la Agencia Aduanal a certificar, los pasos, procesos, procedimientos, información técnica, documentación legal y administrativa es propiedad de la Agencia Aduanal y se garantiza la obtención de la calidad siempre y cuando se cuente dentro de la Agencia Aduanal con un consultor de Calidad que sepa interpretar y aplicar las normas con apego a la visión, misión, objetivos y contexto interno y externo de cada Agencia Aduanal, por lo que puede variar el tiempo y método de ejecución de los requisitos de las normas a certificar.

3) Comenzamos con la integración de las carpetas que deben estar presentes en el Sistema de Gestión de Calidad (01, 02, 03):

Carpeta:01 NORMATECA (en una sola carpeta se tiene contenido legal referente al funcionamiento de la Agencia Aduanal y requisitos legales de certificación.

Visualización: Dropbox.com

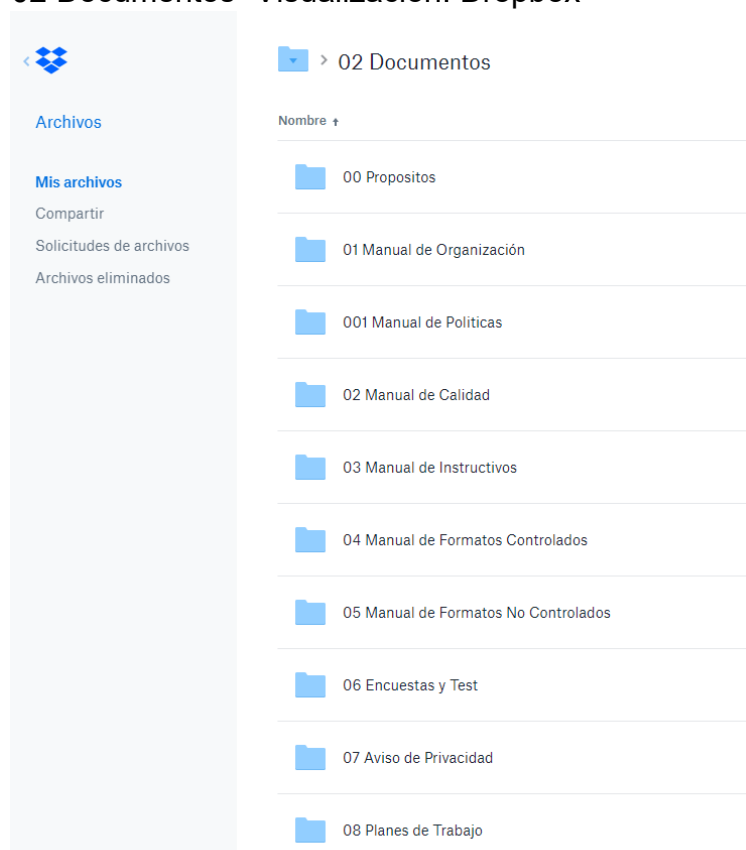


3.2 Establecimiento, Documentación, Implementación, Mantenimiento, Certificación y Mejora Continua de un Sistema de Gestión de Calidad.

Comenzamos con la carpeta principal de Dropbox, en esta ocasión la analizamos desde la página de internet Dropbox.com

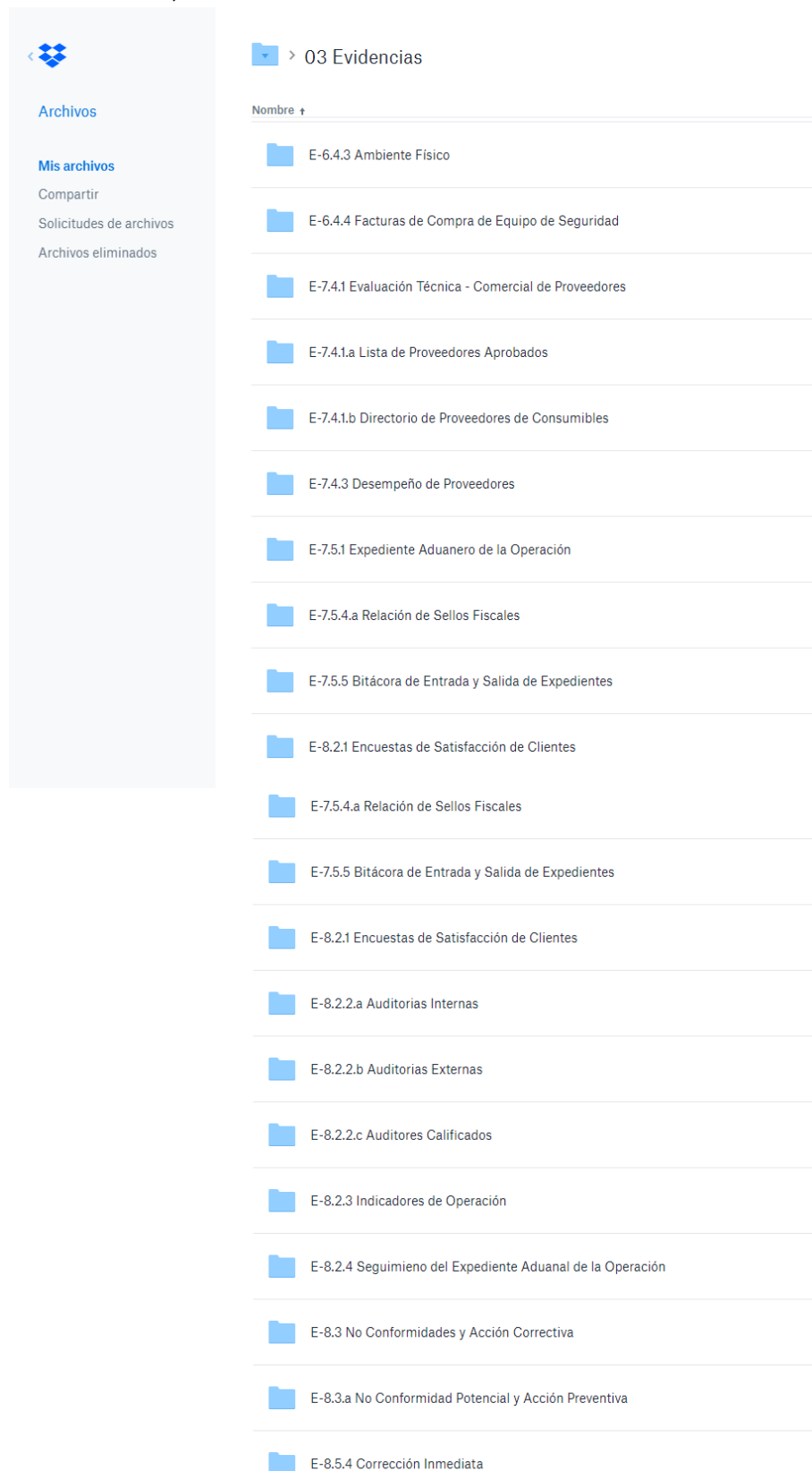
En la carpeta “01 Normateca” el contenido se refiere a normas utilizadas para la realización de la certificación, en ambos casos de certificación utilizamos la ISO 9001:2015 Y NMX-R-026-SCFI-2016, podemos dejar normas anteriores únicamente como referencia u otras normas que en la agencia aduanal en concreto se utilicen.


Carpeta “02 Documentos” Visualización: Dropbox



Carpeta “02 Documentos”. En el contenido de esta carpeta tenemos requisitos obligatorios que debe contener un Sistema de Gestión de la Calidad con base en las normas de Calidad y de especialización nacional para Agentes Aduanales, lo que realizamos es una carpeta para administrar esos documentos que le darán forma a nuestra empresa en un sistema que integre de manera amigable y sencilla los requisitos.

Voy a comentar el contenido de la carpeta “03 Evidencias”, para después regresar nuevamente a la carpeta “02 Documentos” para explicar el contenido interno de cada una de las subcarpetas de las 3 carpetas principales: 01 NORMATECA, 02 DOCUMENTOS Y 03 EVIDENCIA.



< 

Archivos

Mis archivos

Compartir

Solicitudes de archivos

Archivos eliminados

> 03 Evidencias

Nombre ↑

- E-6.4.3 Ambiente Físico
- E-6.4.4 Facturas de Compra de Equipo de Seguridad
- E-7.4.1 Evaluación Técnica - Comercial de Proveedores
- E-7.4.1.a Lista de Proveedores Aprobados
- E-7.4.1.b Directorio de Proveedores de Consumibles
- E-7.4.3 Desempeño de Proveedores
- E-7.5.1 Expediente Aduanero de la Operación
- E-7.5.4.a Relación de Sellos Fiscales
- E-7.5.5 Bitácora de Entrada y Salida de Expedientes
- E-8.2.1 Encuestas de Satisfacción de Clientes
- E-7.5.4.a Relación de Sellos Fiscales
- E-7.5.5 Bitácora de Entrada y Salida de Expedientes
- E-8.2.1 Encuestas de Satisfacción de Clientes
- E-8.2.2.a Auditorias Internas
- E-8.2.2.b Auditorias Externas
- E-8.2.2.c Auditores Calificados
- E-8.2.3 Indicadores de Operación
- E-8.2.4 Seguimiento del Expediente Aduanal de la Operación
- E-8.3 No Conformidades y Acción Correctiva
- E-8.3.a No Conformidad Potencial y Acción Preventiva
- E-8.5.4 Corrección Inmediata

- 4) La carpeta "03 EVIDENCIAS" es para mí la carpeta más importante dentro de un Sistema de Gestión de Calidad, es la columna vertebral de la empresa, si bien es cierto que en la carpeta de DOCUMENTOS encontramos las directrices conforme se va a regir la Agencia Aduanal también es cierto que en la carpeta EVIDENCIAS demostramos la congruencia entre normas, documentos y cumplimiento de los requisitos de las normas a certificar. En ésta carpeta se evalúa si las capacitaciones, auditorias, cronogramas de cumplimiento, procesos, procedimientos, normas, indicadores de operación etc. se cumplen conforme a lo establecen las normas y objetivos, encontramos de manera ordenada toda evidencia de lo que se hace en la Agencia Aduanal, lo positivo y lo negativo, las acciones correctivas para mejorar, los cambios e implementaciones las encontraremos en esta misma carpeta, lo relacionado a las auditorías internas y externas también se encuentran en esta sección junto con el informe a la Dirección de la Agencia Aduanal que se debe presentar antes del procedimiento de certificación y antes de cada auditoría de mantenimiento a las certificaciones.

Se analiza en su momento cada una de las evidencias con relación a la estructura de cada norma y sus requisitos de cumplimiento. Cabe destacar que en esta carpeta se enfoca el 70% de una auditoría externa de certificación y/o de mantenimiento.

- 5) Ya que se descargó la aplicación dropbox y se crean las principales carpetas documentales.

Presento a continuación la portada diseñada en Power Point con vínculos e hipervínculos con la información organizada y la documentación comprobatoria de la agencia aduanal, se puede decir de forma práctica que este es el Sistema de Gestión de Calidad, es un tablero general de los requisitos de las normas, organizado, documentado, evidenciado y de práctico uso para el cumplimiento de los requisitos de las normas a certificar.

3.3 Aplicación del Sistema de Gestión de Calidad para las Agencias Aduanales Quattro y Cervera.

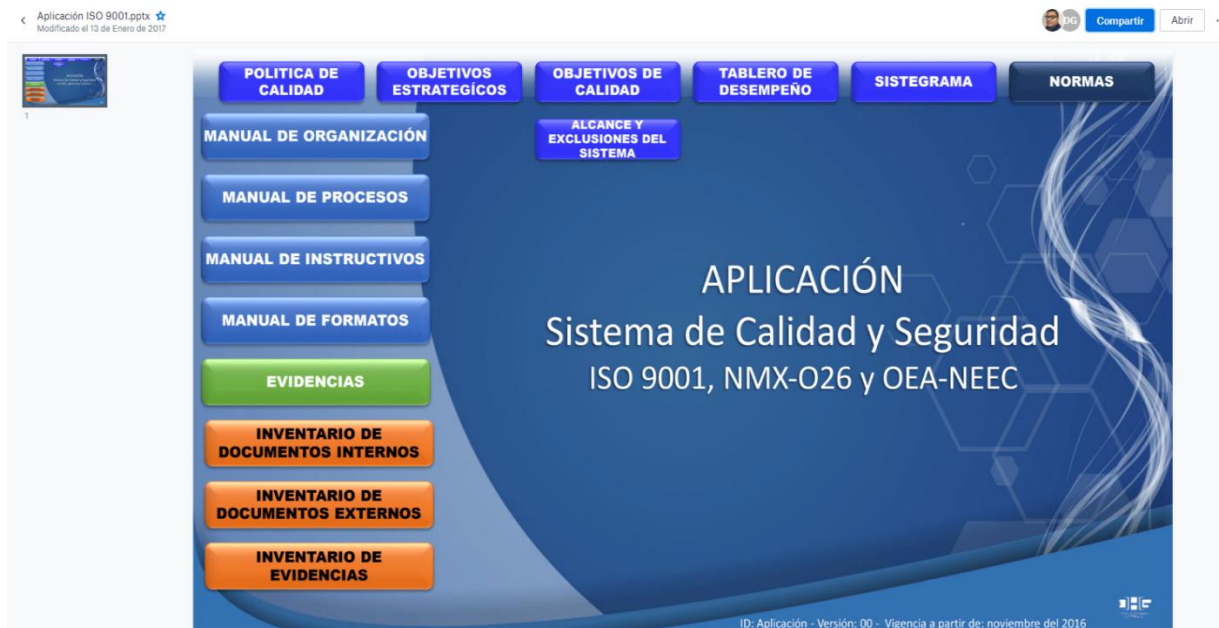
A continuación, la portada del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y NMX-R-026-SCFI: 2016 diseñado para la Agencia Aduanal QUATTRO AGENCIAS ADUANALES S.A. DE C.V. Visualizado desde el ordenador de la PC:



APLICACIÓN ISO 9001:2015 (CASO 1: “QUATTRO AGENCIAS ADUANALES S.A. DE C.V”.)

Tomo el modelo de la aplicación ISO 9001:2015 realizada en PowerPoint y diseñada por el Máster en Calidad el Ingeniero Químico David Herrera Gómez a quien respeto mucho porque además de todo es mi padre y es quien me compartió sus conocimientos sobre calidad. La Aplicación ISO 9001:2015 se presenta en un tablero o portada inicial donde encontramos de manera sencilla todo lo que la agencia aduanal va a registrar en documentos, normateca y evidencias, la parte práctica de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y la NMX-R-026-SCFI-2016, se demuestra de manera sencilla y amigable lo que en un pasado se demostraba con gran cantidad de carpetas físicas, con múltiples subcarpetas y miles de documentos físicos, ahora en una sola presentación. Esta es la nueva forma de documentar el SGC. para agencias aduanales, es la manera más fácil de involucrar a todos los integrantes de la agencia aduanal con el objetivo de lograr la certificación de calidad y la certificación de especialización para agentes aduanales.

A continuación, se presenta la portada del SGC. creado para obtener las mismas certificaciones, pertenece a la segunda Agencia Aduanal Cervera S.A. de C.V.:



Podemos encontrar similitudes, sin embargo, se diferencia claramente la personalidad y orden de cada una de las agencias aduanales, lo que permite que el SGC. se adapte fácilmente a los trabajos diarios con los que interactúa la agencia aduanal, según sus productos y servicios a importar o exportar, el contenido de fondo es el mismo, cumplir los requisitos legales y reglamentarios de las normas a certificar.

APLICACIÓN ISO 9001 (CASO 2: AGENCIA ADUANAL CERVERA S.A. DE C.V.)

Modelo de la Aplicación ISO 9001:2015 creada para la Agencia Aduanal Cervera S.A. DE C.V., podemos ver que las aplicaciones podrán incorporar la información que a cada caso concreto requiera, el objetivo es tener presente la información obligatoria en las normas y la información que la Agencia Aduanal considere oportuna.

Observemos como en ambos casos mantenemos la carpeta que contiene a las NORMAS (carpeta 01) que utilizaremos y también se mantiene la carpeta EVIDENCIAS (carpeta 02), el contenido de la carpeta DOCUMENTOS (carpeta 03)

subdividido en distintas carpetas según lo requiera la agencia aduanal, enseguida comentaremos la información contenida en la carpeta “02 DOCUMENTOS” que es requisito de certificación.

6) Estructura legal y aplicación práctica para lograr la certificación.

3.4 Estructura Legal y Normativa de la Agencia Aduanal.

Estructura legal. 4.1.1(Número de requisito de norma ISO.)

El Agente Aduanal debe comprobar que la agencia aduanal, de la que es dueño o socio, está legalmente constituida, considerando los siguientes aspectos:

- a) Ser persona física o estar constituida como persona moral ante Notario Público.
- b) Estar dado de alta en el Registro Federal de Contribuyentes.
- c) Demostrar que ha presentado el agente aduanal, así como la agencia aduanal el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, para lo cual deberán haber presentado la declaración anual del ISR. Correspondiente al último ejercicio fiscal
- d) Cumplir sus obligaciones patronales, determinadas en la Legislación aplicable.
- e) Contar con Patente de Agente Aduanal expedida por la SHCP.
- f) No encontrarse suspendido o en procedimiento de cancelación de patente.
- g) Conservar los escritos presentados a la autoridad, en donde consten los nombres de los empleados o dependientes autorizados para auxiliarlo en los trámites de todos los actos del despacho de las mercancías, incluyendo los nombres de los mandatarios que lo representen al promover y tramitar el despacho de las mercancías.
- h) Conservar actualizado y completo el archivo de operaciones aduanales en términos de la Legislación Aduanera.

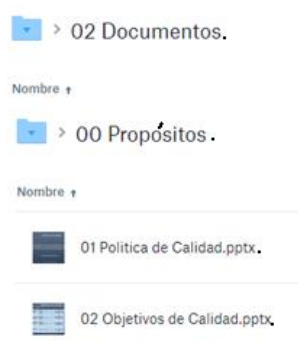
NOTA: La conservación de los archivos puede ser en formato físico y/o electrónico.

- i) Proveer de un gafete al personal asignado al despacho de las mercancías.
- j) Encontrarse registrado ante las autoridades aduaneras.
- k) Comprobar que el pago de honorarios que reciba con motivo de las operaciones de comercio exterior que realicen, se lleven a cabo de conformidad con las Reglas de Carácter General en Materia de Comercio Exterior vigentes.

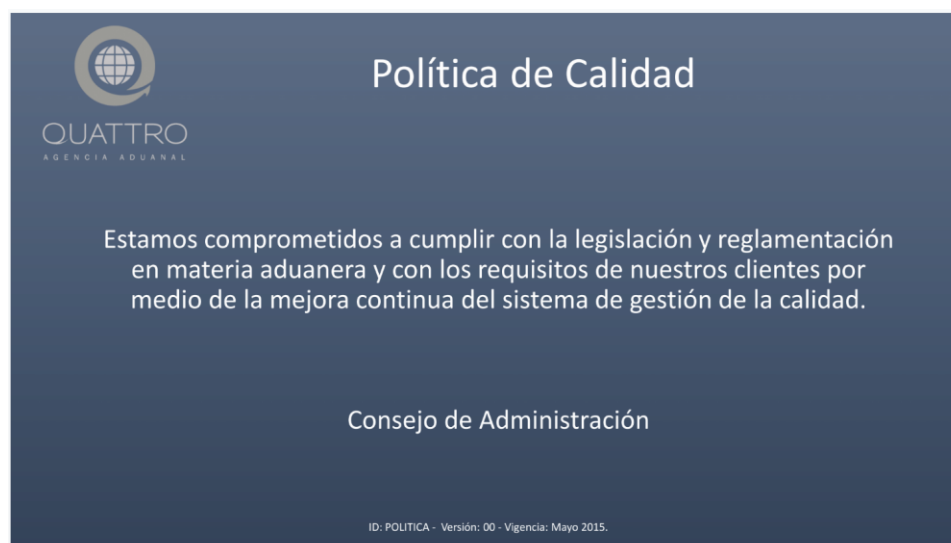
3.5 Estructura Documental.

Estructura Documental.

1. manual de Propósitos.
2. manual de Políticas de Calidad.
3. manual de la Organización.
4. manual de Calidad.
5. manual de Formatos.
6. manual de Encuestas y Test.
 1. Manual de Propósitos. nos enfocaremos en el contenido de la carpeta que lleva nombre “02 DOCUMENTOS” revisaremos su desarrollo.C.P.6 PROPÓSITOS DE CALIDAD.



A. Manual de Políticas de Calidad



C.P. 7 POLÍTICA DE CALIDAD.

Es un requisito de toda norma ISO 9001 que la empresa a certificarse determine su intención de cumplir con los reglamentos pertinentes y su mejora continua por medio de la Gestión de la Calidad, aquí vemos la política de Calidad que se lleva a cabo en el caso 1 de certificación, Agencia Aduanal Quattro S.A. de C.V.

OBJETIVOS DE CALIDAD.

Objetivos de Calidad						
N°	Objetivos	Meta	Indicador de Gestión	Responsable	Método de Medición	Criterios para evaluación del Objetivo
1	Disminuir las Multas de la Autoridad Aduanera	Menos del 2% de las operaciones mensuales	Multas	GO	E-8.2.3 Bitácora de Seguimiento, Trazabilidad y Operación No Conforme	Si el % es: Más del 2%, debe establecerse acción correctiva. Entre del 2% no es necesario establecer acciones. Nota: Cada multa define una acción correctiva.
2	Disminuir las Amonestaciones de la Autoridad Aduanera	Menos del 2% de las Operaciones mensuales	Observaciones	GO	E-8.2.3 Bitácora de Seguimiento, Trazabilidad y Operación No Conforme	Si el % es: Más del 2%, debe establecerse acción correctiva. Entre del 2% no es necesario establecer acciones. Nota: Cada amonestación define una acción correctiva.
3	Disminuir las Rectificaciones Atribuibles a la Agencia.	No más de 5% de las Operaciones mensuales	Rectificaciones	GO	E-8.2.3 Bitácora de Seguimiento, Trazabilidad y Operación No Conforme	Si el % es: Más del 5% se debe establecer una acción correctiva. Menos del 5% no es necesario establecer acciones. Nota: Por cada rectificación, se determinará por el CD, o bien, si es atribuible a la empresa o no, y si se requiere una acción preventiva.
4	Incrementar la Satisfacción del Cliente	Más del 80%	Satisfacción	RD	E-8.2.1 Encuesta de Satisfacción del Cliente	Si el promedio de las encuestas los resultados son iguales o superiores al 80% no es necesario establecer acciones. Si en alguna encuesta el resultado promedio está entre 70%-79% se debe realizar una acción preventiva. Si no se logra incrementar el resultado promedio en un mes o 60% se debe establecer una acción correctiva.

ID: OJETIVOS - Versión: 00 - Vigencia: Mayo 2015.

C.P.7 OBJETIVOS DE CALIDAD: La norma ISO 9001 nos pide que la organización con base en la visión y misión de la empresa se deben generar objetivos a cumplir, se debe enumerar el objetivo, definir una meta, señalar un indicador que gestione el objetivo, indicar responsables de su cumplimiento, mencionar el método de medición del objetivo; mencionar en dónde encontraremos la evidencia de lo que comentamos y criterios para evaluar el objetivo, para lograr las metas impuestas por la dirección general y por las áreas específicas que intervienen en la Agencia Aduanal, son objetivos medibles en % y su cumplimiento genera calidad.

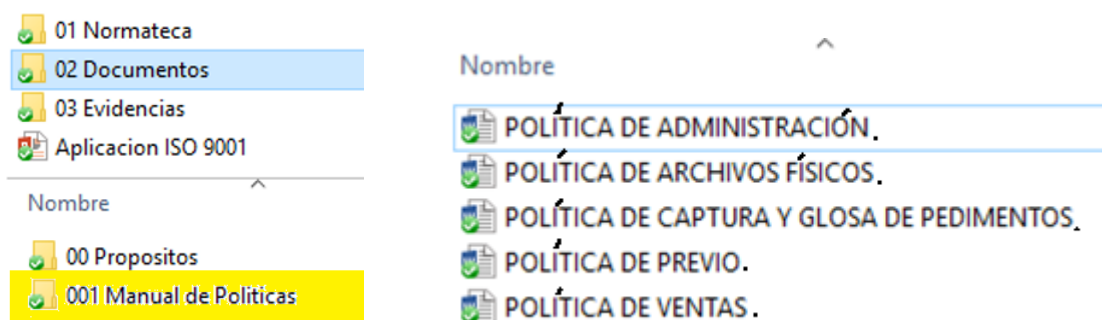
Caso 1 objetivos de Calidad. Tomamos de ejemplo el Objetivo No. 1.

- Objetivo: Disminuir las Multas de la Agencia Aduanal para con la Autoridad Aduanera.
- Meta disminuir el 2% de multas en las operaciones mensuales.
- Indicador de Gestión: Menos Multas Responsable: Gerente de Operaciones.
- Método de medición: Bitácora de seguimiento, Trazabilidad y Operación No Conforme, se resguarda en la carpeta de EVIDENCIAS en E. 8.2.3.
- Método de medición: Si él % es más de 2% debe establecerse acción correctiva, menos del 2% no es necesario hacer acción. NOTA: Cada multa detona una acción correctiva.

Como ya es demostrado con base en el cumplimiento de los requisitos de certificaciones ISO9001:2015 y NMX-026-R-SCFI:2016 el SGC. puede ser adecuado al contexto propio de cada empresa, pero cumpliendo los requisitos legales y reglamentarios internacionales, por lo que tomaré en el presente caso práctico de Tesis, los requisitos de ambas normas y presento de manera didáctica el caso práctico a fin de dar cumplimiento a los requisitos de certificación y poder contribuir al mismo tiempo al cumplimiento de la Ley Aduanera y estatutos legales.

C. Manual de Políticas de Calidad.

C.P. 8 (formato abrir carpeta de Dropbox desde PC Dropbox-Documentos- 001 Manual de Políticas de Calidad) La norma nacional establece que debe existir una política de Calidad del Agente Aduanal con respecto a diversos temas, en este caso encuadramos las políticas que la misma Confederación de Agentes Aduanales de la República Mexicana (CAAAREM) establece:



C.P. 9 (contenido de la carpeta Manual de Políticas “caso práctico No.1”)



POLITICA DE ADMINISTRACION

La documentación que se presenta a continuación corresponde a la política de administración requisito de la norma ISO, aplicable a la Agencia Aduanal Quattro.

1. El Agente Aduanal será quien autorice las disposiciones de la tarjeta de crédito.
2. Cuentas por pagar.
 - a. Pago a Proveedores a 30 días, salvo los siguientes casos:
 - i. Terminal de Contenedores de Yucatán.
 - ii. Administración Portuaria Integral de Progreso.
 - iii. Administración Portuaria Integral de Quintana Roo.
 - iv. Víctor Rodríguez.
 - v. Caribbean Logistics.
 - vi. Todo pago relacionado a Líneas Navieras.
 - vii. Reembolso de Gastos a Mipaq.
 - b. No se realizará ningún pago, transferencia o cheque para efectuar gastos propios de la agencia aduanal, sin contar con la factura correspondiente.
 - i. Para este tipo de pagos de se realizarán provisiones. Queda estrictamente prohibido efectuar órdenes de pago.
 - ii. El registro de anticipos o cobranzas se efectuarán a más tardar durante la mañana siguiente.
 - iii. De forma diaria se realizarán las conciliaciones contables.
3. Clientes:
 - a. Los saldos a favor de clientes se realizarán de forma inmediata una vez cerrada la cuenta de gastos.
 - i. Para este tipo de pagos se realizarán solicitudes de pago.
4. Consumo de combustibles:
 - a. A los socios únicamente se los autorizará 1,000 MXN mensuales de consumo de combustible, administrado con la tarjeta Si Vale. En caso

de un viaje, se notificará al Agente Aduanal para su aprobación. Cualquier excedente de consumo de combustible, se descontará del pago mensual que se efectúa a los socios.

- b. Para los vehículos operativos se dispondrá como máximo del siguiente volumen semanal de combustible:
 - i. Vehículo Matiz Progreso: 700 MXN.
 - ii. Motocicletas Progreso y Mérida: 450 MXN para cada una de las tres motocicletas.
 - iii. Prestación de Combustible Narciso García: 350 MXN

5. Mantenimiento Vehículos de los Socios:

- a. El Mantenimiento de vehículo de los socios correrá por cuenta de cada uno de los socios.

6. Pago de Honorario de Socios:

- a. Será variable conforme a los objetivos establecidos.

7. Consumo de alimentos:

- a. Se limitará exclusivamente para personal operativo.

8. Compras de Activos Fijos y Gastos Operacionales, serán autorizados únicamente por el Agente Aduanal.

9. Contratación de Personal Autorizado únicamente por el Agente Aduanal.

10. Por ningún motivo se emitirán facturas de QUATTRO a la cuenta que no tenga aplicado el anticipo correspondiente, a excepción las que estén plenamente identificadas por un financiamiento por parte de la empresa.

11. Todo depósito no identificado deberá reportarse a Verónica del Carmen Loria Maldonado a más tardar un día después de haberse revisado.



POLITICAS GENERALES DE ARCHIVOS.

Administración de documentos.

Conjunto de métodos y prácticas destinadas a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, conservación, uso, selección y disposición final de los documentos de archivo con el propósito de lograr eficiencia y eficacia en su manejo a lo largo de su ciclo de vida.

- a. Para cada unidad administrativa existirá un responsable de archivo(s) de trámite el cual será nombrado por el titular de la unidad administrativa.
- b. Cada unidad administrativa contará con el formato solicitud de préstamo de documento para los controles de acceso a los archivos.
- c. Cada unidad administrativa registrará en su solicitud de préstamo de documento ante el Centro de Documentación Institucional al responsable, y en su caso, encargados de los diferentes archivos que se establezcan.
- d. Cada unidad administrativa efectuará, mensualmente su inventario de documentos
- e. Para emitir documentos como Actas constitutivas y Poderes del Representante Legal de la empresa Quattro Trade Solutions, S.C. se requerirá de la autorización de Isauro José Aguilera y Figueroa
- f. Todo documento que requieran del archivo físico de expedientes de operación y sea cerrada la factura tendrán que requerir de una solicitud de préstamo de documento que será administrado por el área de facturación (Brisa Marina Herrera Quezada).
- g. Ningún documento del sistema interno Quattro será borrado sin autorización del jefe del área.



POLITICA DE CAPTURA Y GLOSA DE PEDIMENTOS

1. La Captura de Pedimentos la deberá efectuar el Capturista de pedimentos.
2. La Glosa de Pedimentos la deberá efectuar el Jefe de Operaciones.
3. Los Pedimentos capturados por el Jefe de Operaciones, deberán ser Glosado por el Gerente de Operaciones.
4. En caso de tener alguna duda durante el Proceso de Glosa del Pedimento, se deberá consultar al Gerente de Operaciones.
5. Quien efectúe la glosa del pedimento, deberá firmar el borrador del pedimento como constancia de autorización para su validación y pago.
6. Quien captura el pedimento debe usar un bicolor para registrar su auto revisión con color AZUL, y quien efectúe la glosa del pedimento deberá registrar su revisión con color rojo, de esta manera obtenemos una mejor comprobación de los requisitos y datos del despacho aduanero.



POLITICA DE PREVIO

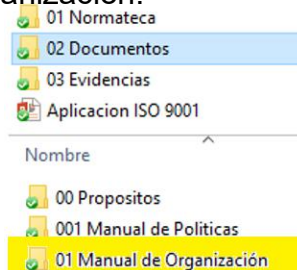
1. Los acuerdos para el % de Desconsolidación, que el Gerente de Compras realice con el cliente, deben de estar por escrito y comunicarlos al Gerente de Operación o Jefe de Operaciones.
2. Uno o dos productos; previo rápido, se observa la mercancía sin mayor conflicto.
3. Cuando los productos sean más de dos (2) se debe iniciar con un **40%** de desconsolidación, si el tramitador observa diferencias; entonces se debe aumentar al **50%** de desconsolidación, si se presentan más diferencia se aumenta hasta el **100%**. El tramitador debe de informar de inmediato al **Ejecutivo de Cuenta** en el momento que observe diferencia en el previo y le sugiera la parte del % que haga falta.
4. Exportaciones de madera se le sugiere al cliente romper sello para realizar la inspección ocular antes de ingresar al depósito fiscal, avisar con una llamada y enviar correo al cliente.



POLITICA DE VENTAS

1. El Agente Aduanal y el gerente comercial son los únicos autorizados para establecer las tarifas a los clientes.
2. **Ningún cliente nuevo** tendrá facilidades de pago (crédito). Salvo autorización del Agente Aduanal.
3. **No se efectúa ninguna operación (despacho) de cliente nuevo**, si no se cuenta con el 100% de los documentos integrados en la Lista de Verificación del Expediente Fiscal del Cliente.
4. Las solicitudes de anticipo no deberán excederse en más del 10% del importe requerido para efectuar la operación.
5. La solicitud de anticipo se deberá de efectuar con una vigencia de 7 días. Pasado el séptimo día, se realizará una cotización complementaria.

6. **Para todo cliente nuevo (incluyendo exportaciones)**, no se efectúa despacho sin contar con el anticipo.
 7. No pagamos garantías para contenedores, salvo autorización del gerente comercial o el agente aduanal. Si el cliente solicita que se paguen dichas garantías se sujetará a lo siguiente:
 - a. Solicitar que las garantías las deposite el cliente por separado en nuestra cuenta de dólares.
 - b. Si no acepta el punto anterior, solicitar que las deposite en pesos mexicanos y en un movimiento distinto al del anticipo solicitado para la operación, indicando que se cobrará la comisión por compra de divisas y se le facturará la pérdida cambiara en caso de existir.
 8. Para toda compra de divisas, se facturará al cliente la comisión por compra de divisas.
 9. La Agencia Aduanal no participará en la contratación de servicios de fletes terrestres. El cliente debe asignar el flete terrestre, quedando la agencia excluida de cualquier responsabilidad ante alguna eventualidad.
- B. Manual de la Organización.






















Parte integral del SGC es el Manual de la Organización (Agencia Aduanal), la representación jerárquica de los integrantes de la Agencia Aduanal su rol a desempeñar, sus funciones, autoridad, formación y evidencias. En este requisito de la norma describimos e identificamos a cada uno de los integrantes de la Agencia Aduanal, integramos sus documentos académicos, perfil técnico del puesto a desempeñar, cursos y capacitaciones.

MANUAL DE LA ORGANIZACIÓN, AMBOS CASOS PRÁCTICOS


























Nombre

-  000 Organigrama
-  001 ORGANIGRAMA MODIFICADO_
-  01 Gerente de Logística
-  002 Organigrama
-  02 Gerente de Operaciones
-  03 Gerente Comercial
-  04 Jefe de Operaciones
-  05 Jefe de Administración
-  06 Coordinador de Tramitadores
-  07 Coordinadora de Calidad
-  08 Facturación
-  09 Ejecutivo de Cuenta
-  10 Glosa y Captura de Pedimentos
-  11 Tramitador
-  12 Auditor Interno
-  13 Auxiliar Administrativo
-  14 Auxiliar Operativo
-  15 Sistemas
-  16 Control Aduanal



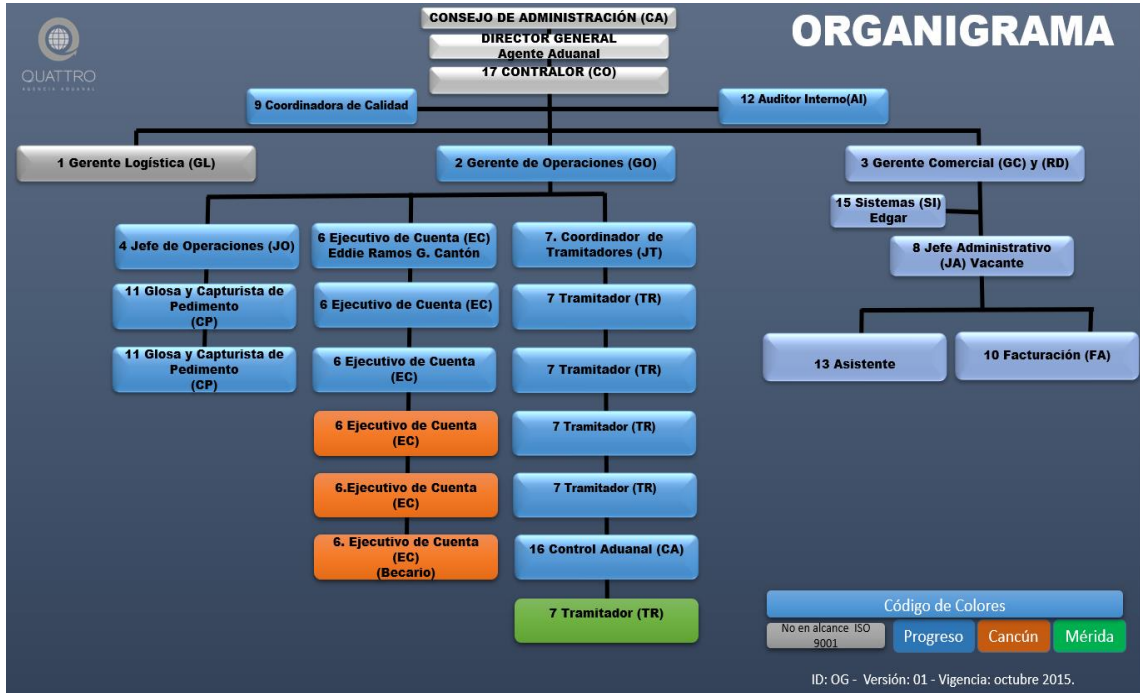
Nombre

-  00 Organigrama
-  01 Director
-  02 Gerente de Administración y Seguridad
-  03 Gerente de Calidad y Recursos Humanos
-  04 Jefe de Administración
-  05 Jefe de Operaciones Aduanera
-  06 Jefe de Oficina Progreso
-  07 Jefe de Oficina Cancún
-  08 Auxiliar de Administrador
-  09 Subjefe de Oficina Progreso
-  10 Tramitador
-  11 Documentador
-  12 Glosa y jurídico
-  13 Secretaria
-  14 Auxiliar Contable(AC)
-  15 Sistemas
-  16 Facturación(AU)
-  17 Cobranza(FC)
-  18 Pagos(AX)
-  19 Diligenciero
-  20 Limpieza
-  21 Auditor de Calidad
-  22 Servicio al cliente

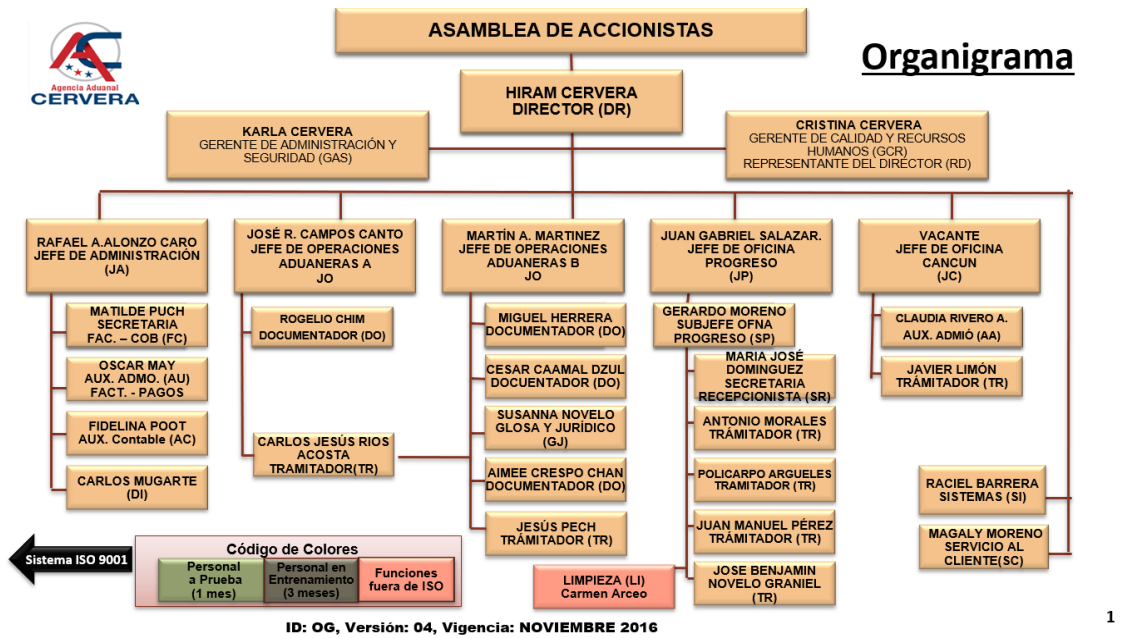
Podemos observar que cada Agencia Aduanal conforme al perfil de su personal y sus actividades diarias crean los puestos de trabajo con base a las necesidades de la Agencia Aduanal.

A continuación, se presentan los Organigramas de cada Agencia Aduanal 001 Quattro y 00 Cervera:

001 organigrama



00 organigrama



Especificación de Puesto o Competencia.			
Director General			
1	Propósito:	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y supervisar las diversas áreas que integran el corporativo buscando ser eficiente y optimizar la operación diaria, creando certidumbre jurídica, calidad y servicio de excelencia al cliente, todo esto en un marco de crecimiento sólido y continuo. 	
2	Lo sustituye: (En caso de ausencia)	<ul style="list-style-type: none"> • Director Administrativo 	
3	Autoridad:	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los Procedimientos 	
4	Requisitos Mínimos de Competencia		
	Requisitos Mínimos	Evidencia	
4.1	Educación:	Licenciatura	Certificado
4.2	Formación:	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilización al sistema ISO 9001 • Introducción al Sistema ISO 9001 • Manejo de la aplicación ISO 9001 	Control de Curso
4.3	Experiencia:	1 año	1. Fechas y firmas de documentos elaborados, revisados autorizados por el puesto
4.4	Habilidades:	Liderazgo cada habilidad más del 60%	Test liderazgo 360°

Descripción de puesto de trabajo:

Descripción de Puesto		Descripción de Puesto	
Puesto:	GERENTE DE LOGISTICA	Puesto:	Auxiliar de operativo
Función:	Supervisar, Cotizar, Facturar, Coordinar y Cobrar los Servicios Logísticos que la empresa comercialice. Participar en la investigación y análisis de No Conformidades.	Función:	Revisar los expedientes de acuerdo a la lista de verificación del expediente aduanero de la operación y agregarlos sus respectivas facturas, consultar recibos y enviar de acuerdo a los pedimentos pagados del día, descargar facturas de limpezas de contenedor Recibo, empaque y referenciar las facturas de IOT de gastos hechos por cuenta de terceros, registrar (elaboración de orden de pago y provisiones) en el sistema cara las facturas de los proveedores TCV y API.
Responsabilidad:	Supervisar las actuaciones de los proveedores de servicios logísticos e implementar acciones de mejora que garanticen la satisfacción del cliente.	Responsabilidad:	Ingresar datos de proveedores para dar alta en sistema casa
Autoridad:	Autorización de pagos a Proveedores de Servicios de Logística, Firma de Contratos de Prestación de Servicios Logísticos, Firma de Cheques.	Autoridad:	
Educación:	Requisitos Mínimos de Competencia Licenciatura	Evidencias:	
Formación:	Curso de Inducción al puesto y Cursos y/o conferencias presenciales o por internet sobre temas relacionados al Comercio Exterior.	Educación:	Requisitos Mínimos de Competencia Licenciatura en comercio exterior o Ingeniería en gestión empresarial
Experiencia:	3 meses de entrenamiento en el puesto	Formación:	Curso de Inducción al puesto y Cursos y/o conferencias presenciales o por internet sobre temas relacionados a su puesto y al comercio exterior.
Habilidades:	Capacidad de Liderazgo más del 75% D/C (Individualidad) o I/C (Confianza en si mismo)	Experiencia:	3 meses de entrenamiento en el puesto
		Habilidades:	

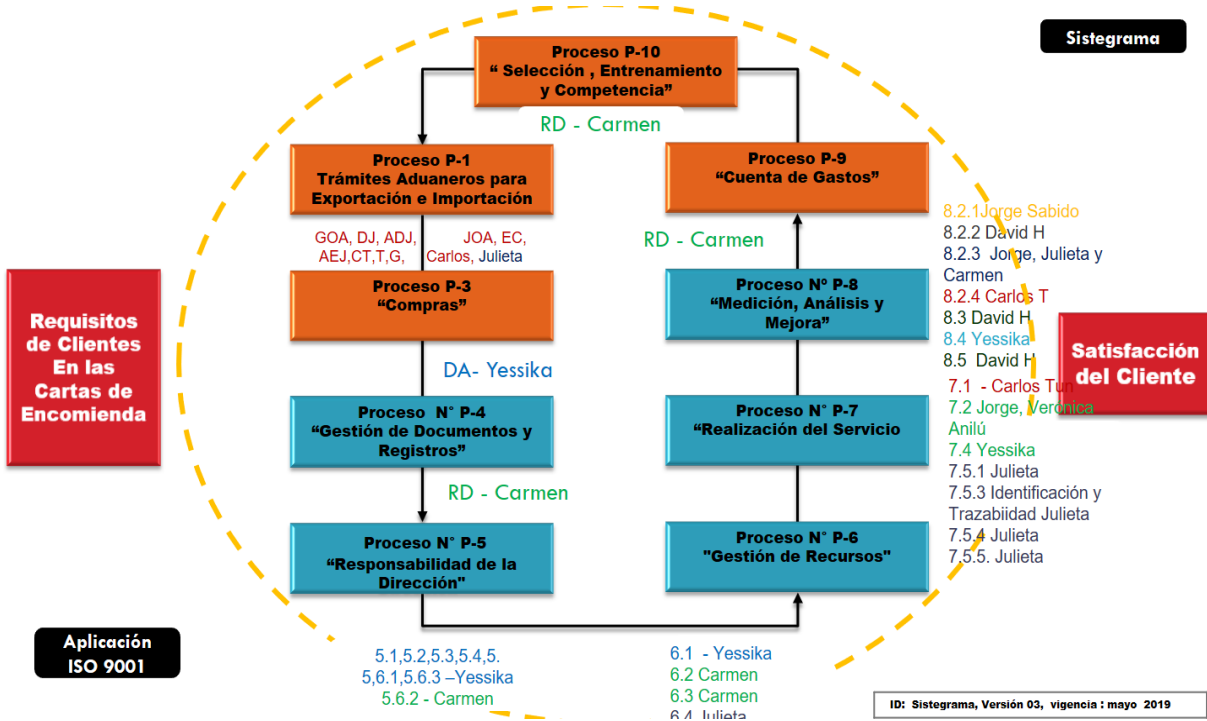
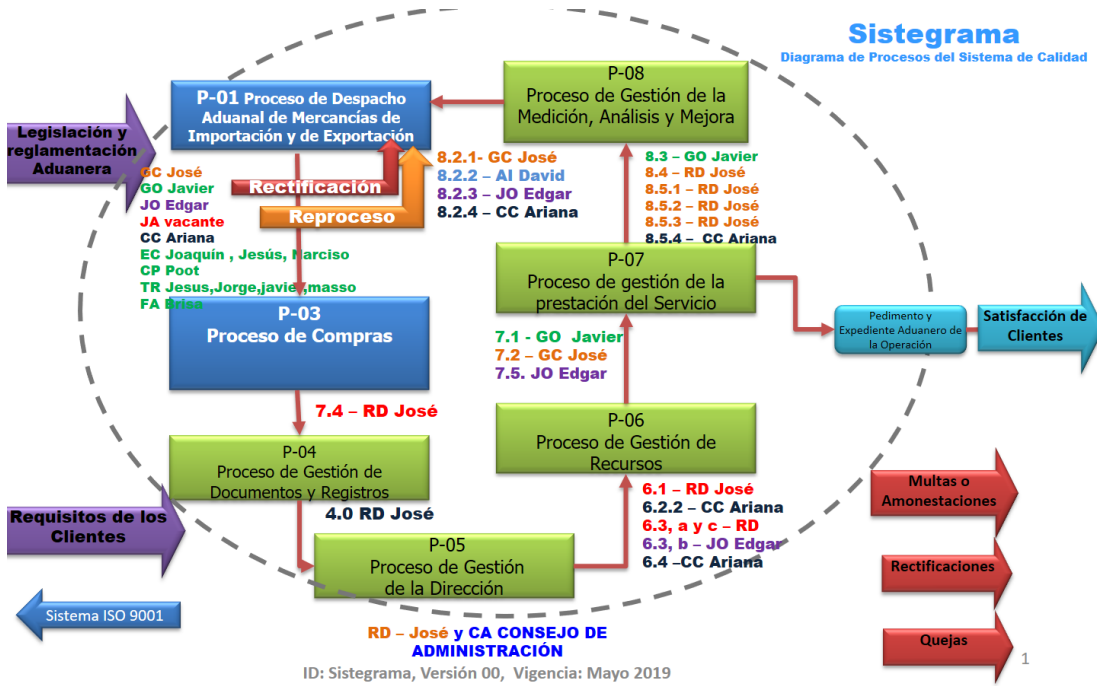
Ejemplo descripción de puesto para el puesto de Auxiliar operativo.

C. Manual de Calidad.

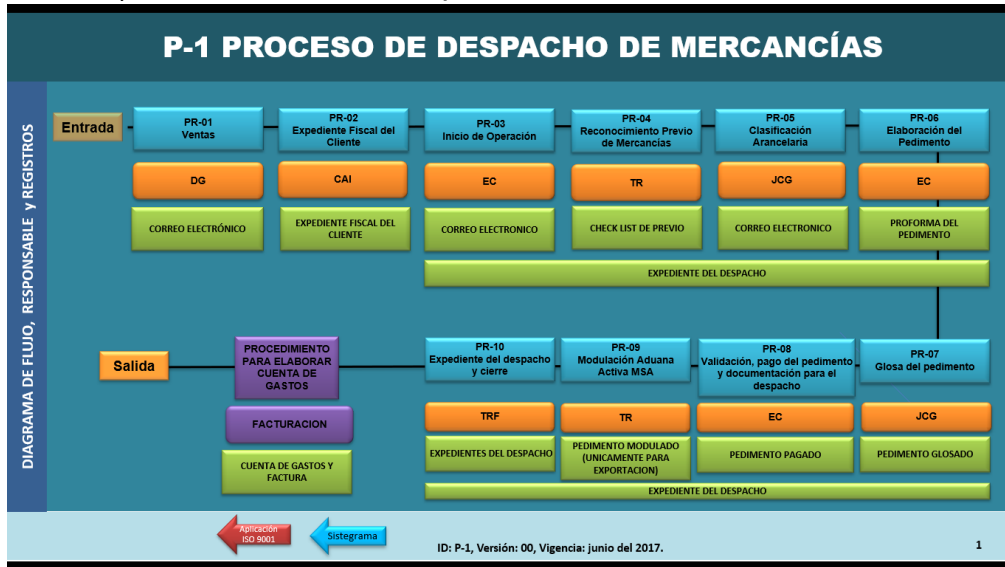
- a) Alcance y exclusiones.
 - b) Sistograma.
 - c) P-01 Proceso de Despacho Aduanal de Mercancías.
 - d) P-03 Proceso de Gestión de Compras.
 - e) P-04 Proceso de Gestión de Documentos y Registros.
 - f) P-05 Proceso de Gestión de la Dirección.
 - g) P-06 Proceso de Gestión de Recursos.
 - h) P-07 Proceso de Gestión del Servicio.
 - i) P-08 Proceso de Gestión de la Medición, Análisis y Mejora.
 - j) PG-1 Procedimiento de Control de Documentos.
 - k) PG-2 Procedimiento de Control de Registros.
 - l) PG-3 Procedimientos de Auditorías de Calidad.
 - m) PG-4 Procedimiento de Control de Producto No Conforme.
 - n) PG-5 Procedimiento de Acciones Correctivas.
 - o) PG-6 Procedimiento de Acciones Preventivas.
- a) Alcance y exclusiones.

MANUAL DE CALIDAD ALCANCE Y EXCLUSIONES	
Alcance:	Proceso para el Despacho Aduanal de Mercancías de Importación y Exportación Los Despachos Aduanales de Mercancías se realizan en las siguientes Aduanas: Puerto de Progreso, Puerto Morelos, Aeropuerto de Mérida y Aeropuerto de Cancún. Nota: No contamos con Sitios, Sucursales o Plazas en estos lugares; las Operaciones se Concentran en las Instalaciones de Progreso; sin embargo para agilizar los Reconocimientos Previos de Mercancía, se han comisionado Ejecutivos de Cuenta o Tramitadores en Cancún y Mérida.
Patente de Agente Aduanal (SHCP):	• 3258 ISAURO JOSE AGUILERA Y FIGUEROA
Dirección	C. 31 # 130 x 74 y 76 Col. Centro, Progreso, Yucatán, 97320
N°	Exclusiones:
1	7.1 (o) las actividades requeridas de validación, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto. Justificación Los productos generados en el Proceso de Despacho Aduanal de Mercancías de Importación y Exportación, son Expedientes que se pueden verificar por actividades de seguimiento (Revisión de Datos).
2	7.3 Diseño y Desarrollo Se excluye, porque las Autoridades Aduaneras Proporcionan el Marco Legal y Normativo.
3	7.5.1 (d) Uso de equipo de seguimiento y medición (d) Ya que en el Proceso de Despacho Aduanal de Mercancías de Importación y Exportación; la agencia no requiere la utilización de equipo de seguimiento y medición. (e) El servicio del despacho aduanal concluye cuando se da aviso al cliente para que recoja su mercancía en la Aduana y el cliente revisa su mercancía, factura y cuenta de gastos.
4	7.5.2. *Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio Se excluye, porque los productos (expedientes) se pueden verificar por actividades de seguimiento (revisión de datos) en todas sus etapas.
5	7.6 Control de Equipos de Seguimiento y Medición Ya que en el Proceso de Despacho Aduanal de Mercancías de Importación y Exportación; la agencia no requiere la utilización de equipo de seguimiento y medición.

3.10.2 b) SISTEGRAMA = Diagrama De Procesos Del Sistema De Calidad

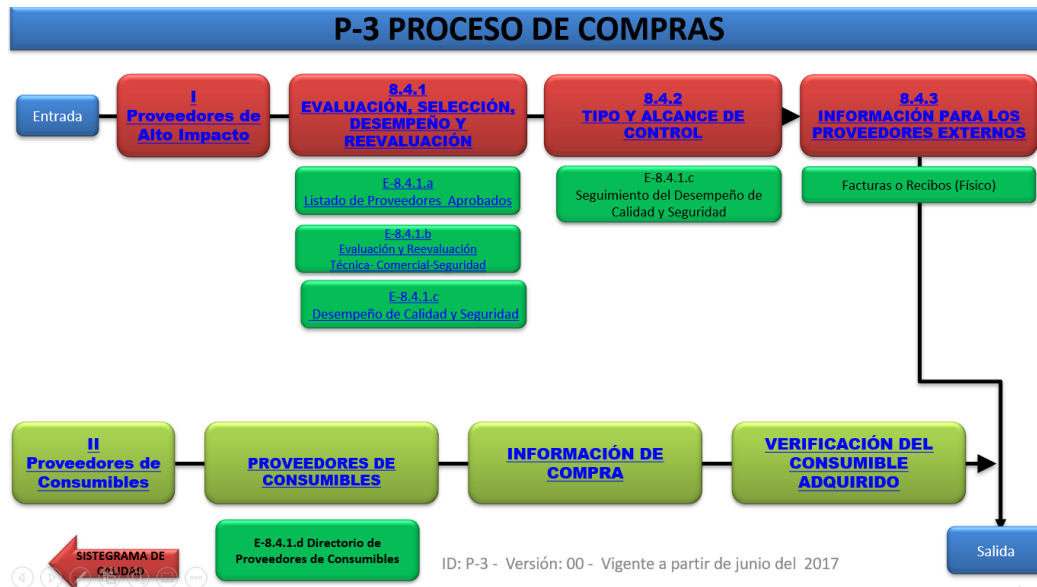


c) P-01 Proceso de Despacho Aduanal de Mercancías.

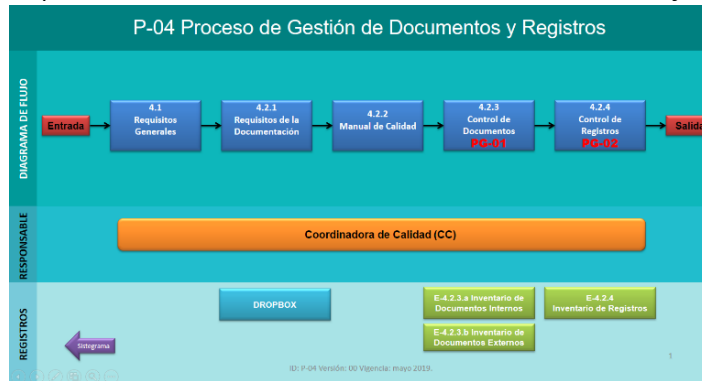


SGC. PROCESO 01 DE DESPACHO ADUANAL DE MERCANCÍAS DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN, adaptado a la agencia aduanal Quattro S.A. de C.V. recordemos que cada agencia aduanal tendrá sus propios procesos sin embargo para lograr el cumplimiento a las normas a certificar se debe de observar el cumplimiento a las evidencias de cada Agencia Aduanal por lo que la etapa documental del sistema de gestión de calidad para lograr las certificaciones presentes en este tema de tesis se presentará de manera enunciativa más no limitativa el SGC para la agencia aduanal Quattro S.A. de C.V.

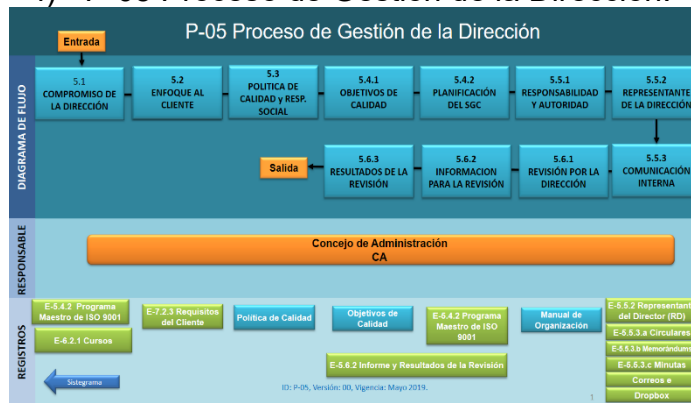
d) P-03 Proceso de Gestión de Compras.



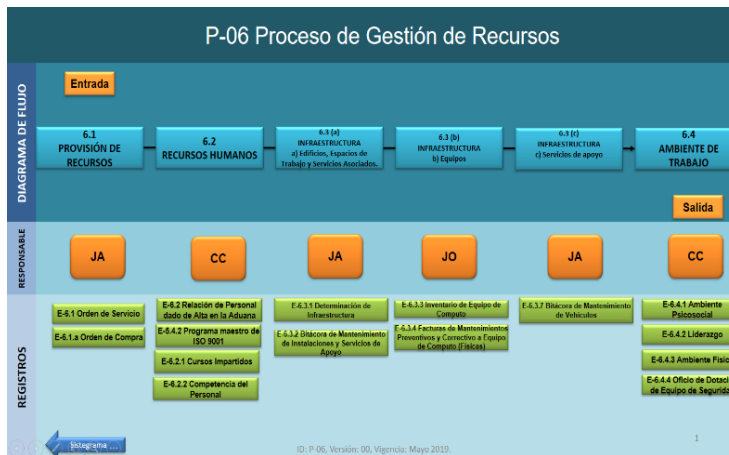
e) P-04 Proceso de Gestión de Documentos y Registros.



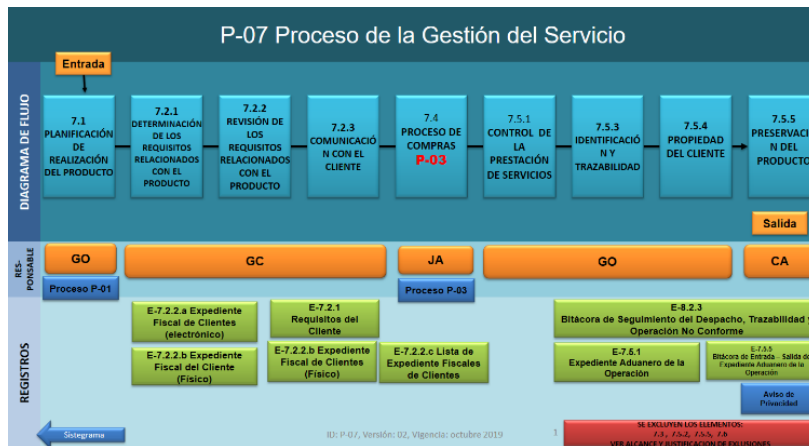
f) P-05 Proceso de Gestión de la Dirección.



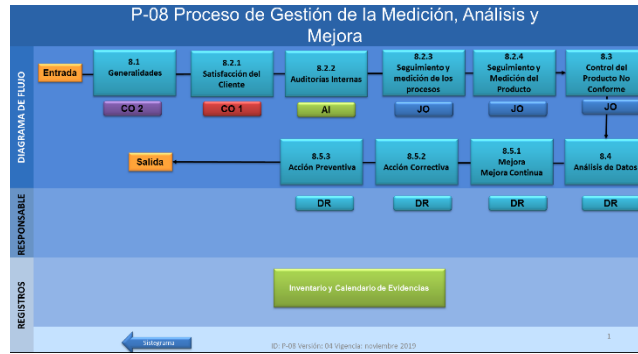
g) P-06 Proceso de Gestión de Recursos.



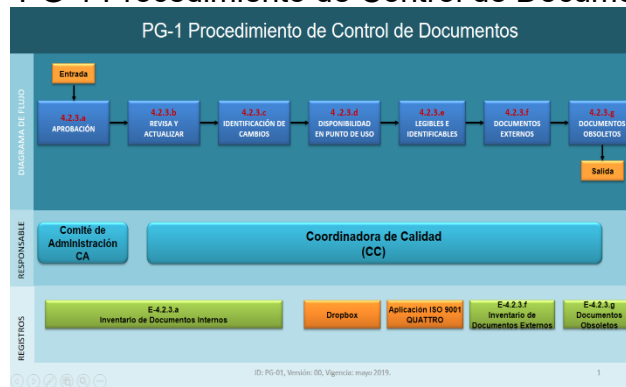
h) P-07 Proceso de Gestión del Servicio.



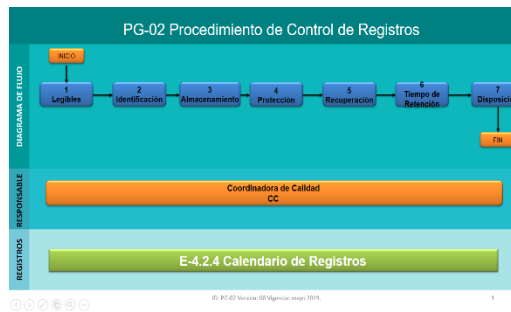
i) P-08 Proceso de Gestión de la Medición, Análisis y Mejora.



j) PG-1 Procedimiento de Control de Documentos.



k) PG-2 Procedimiento de Control de Registros.



l) PG-3 Procedimientos de Auditorías de Calidad.

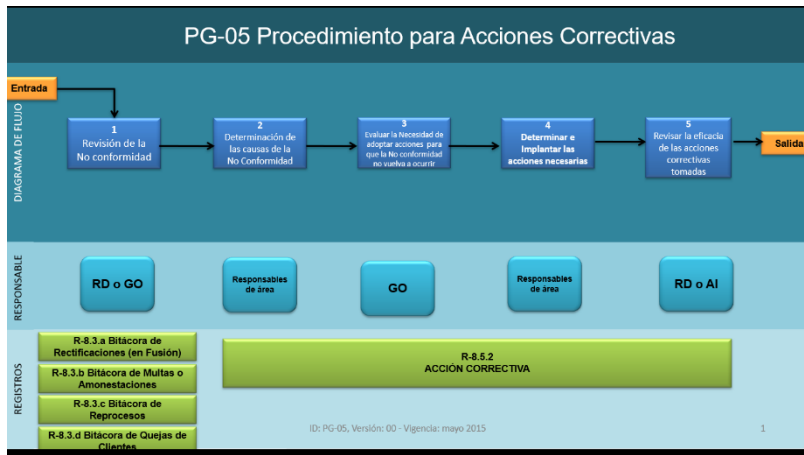


m) PG-4 Procedimiento de Control de Productos No Conforme.

Productos No Conformes	Actividad / Responsabilidad	Identificación del PNC	Control para Prevenir su Entrega	Acciones para eliminar la no conformidad	Autorización para su entrega	Acciones después de la Entrega
Expediente Fiscal del Cliente; Incompleto o con errores	GC	<ul style="list-style-type: none"> E-7.2.2.a Expediente Fiscal del Cliente Electrónico E-7.2.2.b Expediente Fiscal del Cliente Físico E-7.2.2.c Lista de Verificación de Expedientes Fiscales del Cliente 	No se debe iniciar el Despacho si el expediente Fiscal del Cliente este incompleto a menos de se autorizado por el GC	Completar el expediente	El GC, puede autorizar iniciar con el despacho, mientras se recaba los documentos del cliente	Informar a la Autoridad
Pedimento con Errores	GO o JO	E-8.3 a Registro de Rectificaciones	Si el error se detecta antes del pago del pedimento, únicamente se realizan las adendas al Pedimento y al Cover no es necesario registrar. Si se detecta después de pagado se realiza "Rectificación" del Pedimento	Si se reportan más del 5% de Rectificaciones en el mes se inicia una E-8.5.2 Acción Correctiva Ver objetivos de Calidad	No existe autorización para la entregar un Pedimento con Errores	Informar a la Autoridad
Expediente Aduanal de la Operación; Incompleto o con error	EC	<ul style="list-style-type: none"> E-7.5.1 a Expediente Aduanero de la Operación E-7.5.1 b Lista de Expediente Aduaneros de la Operación 	No se debe continuar con el Trámite si el Expediente esta incompleto a menos que sea autorizado por el GO	Completar el expediente	El GO o JO pueden autorizar continuar con el despacho mientras se recaban los documentos del despacho.	Informar a la Autoridad
Multa	JA	E-8.3.b Registro de Multas	La autoridad indica el control necesario de la mercancía.	Solicitud de Transferencia No Conformidad Acción Correctiva	La Autoridad suspende la salida del Despacho Fiscal GO o JO	Proceso Juridico
Amonestación	JA	E-8.3.c Registro de Amonestaciones	La autoridad indica el control necesario de la mercancía.	Acción Correctiva		
Factura o Cuenta de Gastos, Incompleta o con error	JA	E-8.3.c Bitácora de Reprocesos	No se debe de entregar la Factura o Cuenta de gastos por parte de Facturación	Reprocesos	No se autoriza emitir una factura o cuenta de gastos con errores	Reproceso
Queja de Cliente	CC	E-8.3.d Correos electrónicos	Realizar negociación con el cliente	Iniciar la Acción Correctiva por Queja	Conforme a la acción correctiva	Conforme a la acción correctiva

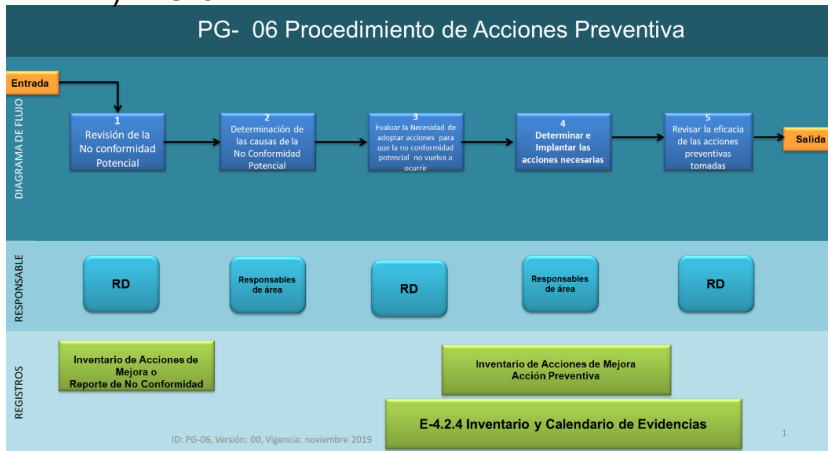
ID: PG-04 - Versión: 00 - Vigencia: mayo 2019.

n) PG-5 Procedimiento de Acciones Correctivas.



ID: PG-05, Versión: 00 - Vigencia: mayo 2015

o) PG-6 Procedimiento de Acciones Preventivas.



ID: PG-06, Versión: 00, Vigencia: noviembre 2019

3.8.5 Manual de Formatos.

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
01 Controlados	18/03/2019 11:25 p. m.	Carpeta de archivos	
02 No controlados	18/03/2019 11:07 p. m.	Carpeta de archivos	
03 NEEC	18/03/2019 11:11 p. m.	Carpeta de archivos	

FORMATOS / 01 CONTROLADOS.

Nombre
F-00 Modelo de Formato
F-03 CARTA DE INSTRUCCIONES
F-03.1 Carta de Instrucciones Persona Fisica Region Fronteriza
F-03.2 CARTA INSTRUCCIONES P. MORALES
F-03.2 Requerimiento de Documentos para expediente del clie...
F-03.3 Operaciones Vulnerables
F-04 Lista de Verificación del Expediente del Despacho Aduanal
F-04.1 Solicitud de Documentos para Despacho
F-05 Estimación de Fondos para Despacho Aduanal
F-05.2 Cotizador Menajes de Casa
F-6.0 1 MID Solicitud de Reconocimiento Previo GDS
F-6.0 2 API QUINTANA ROO Solicitud de Reconocimiento Prev...
F-6.1 REPORTE DE RECONOCIMIENTO PREVIO HOJA 1
F-6.2 REPORTE DE RECONOCIMIENTO PREVIO HOJA 2
F-6.3 REPORTE DE SUBDIVISION
F-6.R.1 REPORTE DE RECONOCIMIENTO PREVIO
F-6.R.1 REPORTE DE RECONOCIMIENTO RECO Hoja 1 y 2
F-7 Instrucciones de Captura de Pedimento
F-11 Autorización extraordinaria de pago de pedimento
F-11.1 Bitácora de Autorizaciones de Pagos
F-11.2 Relación de Clientes con Autorización de Credito
F-15.1 CPM
F-15.1 Instrucciones de Entrega de Carga y Documentación al ...
F-15.2 Recibo de Entrega de Mercancías
F-16 Reporte de Gastos por Cuenta de Clientes
F-16.1 Borrador Cuenta de Gastos Exportación
F-17 Tarifas por Cargos Por Servicios
F-18 Bitacora de expedientes aduaneros
F-22 Notificación del Plan de Auditoria
F-23 Lista de Verificación norma ISO 9001 2008
F-24 Informe de auditoría de Calidad Interna
F-25 Bitácora de Mantenimiento de Instalaciones y Servicios
F-25a Bitácora de Mantenimiento Preventivos y Correctivos d...
F-26 Bitácora de Producto No Conforme
F-27 Bitácora de Sistemas
F-28 Encuesta de Calidad en el Servicio
F-29 Orden de Compra
F-30 Orden de Salida
F-31 Bitacora de mantenimiento preventivo
F-32 Acción Correctiva
F-32 Medición del Desempeño del Personal
F-33 Minutas

Nombre
ABANDONOS
ALTA NUEVO CLIENTE - Requisición de D...
ASESORÍA A CLIENTES
CARTA NO APLICACION COFEPRIS
CARTAS DE NOM
CARTAS LIBERACION GUIAS
CARTAS LIBERACION GUIAS Y BL
Constancias de Residencia
CUENTAS BANCARIAS
Declaración de Contenido de Azúcar
DECLARACION DE VALOR
DOVAR INTERNACIONAL
ENCOMIENDA CARTAS DE
ENDOSO Y ACEPTACION DE SUBROGACI...
FORWARDING
HHG Menajes de Casa
HOJAS MEMBRETADAS
K1 Retorno de Mercancía al Extranjero
Lista de Empaque - Declaración de Valor
Marcas
MEMBRETADAS EN WORD AGENCIA
Minutas No Controlados
Nueva carpeta
PADRON DE IMPORTADORES Y SECTORES
PIE DE PAGINA DE CORREO ELECTRONICO
PR-00 Documentos de Ayuda a Clientes ...
PROYECTO DE COTIZADOR UNICO
TLCAN - Sugar Reexport Program
TLCAN - Certificados de Origen NAFTA T...
borrador factura de exportacion
Cotizacion Menaje de Casa Aeropuerto d...
Declaracion de valor (regla 3.1.7 para 201...
F-22 Notificación del Plan de Auditoria
F-23 Lista de Verificación norma ISO 9001...
F-24 Informe de auditoría de Calidad Int...
F-29 Orden de Compra
Pie de Página para Correos Electrónicos c...

3.8.6 Manual de Encuestas y Test.

a) Liderazgo.

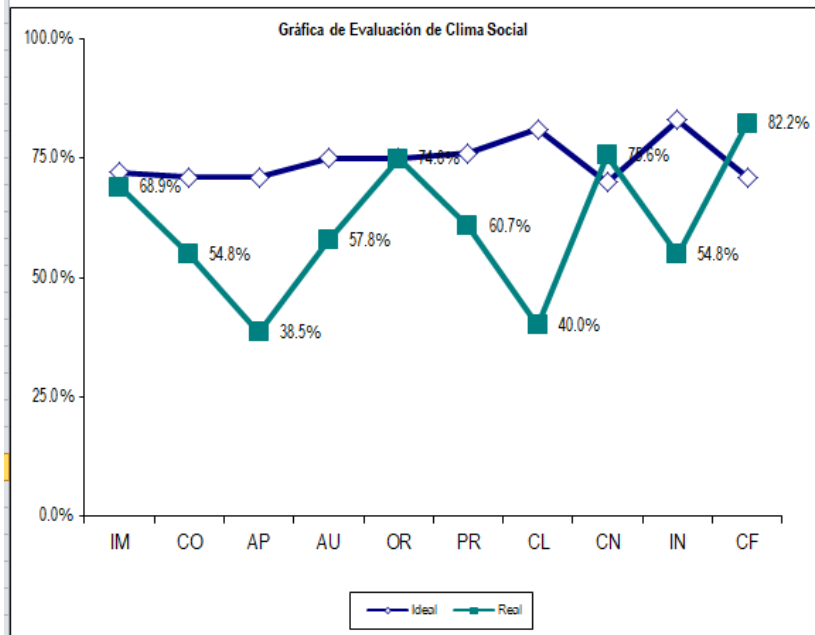
RESULTADOS.

- 1 El trabajo es realmente estimulante, nos gusta
- 2 La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto
- 3 Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario o de mando
- 4 La mayor parte de los empleados tienen actividades poco importantes.
- 5 El personal presta mucha atención a terminar el trabajo pendiente.
- 6 Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.
- 7 Las cosas a veces están bastante desorganizadas.
- 8 Se de mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.
- 9 Se valora positivamente al hacer las cosas de modo diferente.
- 10 A veces hace demasiado calor en el trabajo.
- 11 No existe mucho espíritu de grupo.
- 12 El ambiente es bastante impersonal, no se conocen entre si.
- 13 Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.
- 14 Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.
- 15 Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia, falta de hacer las cosas bien a la primera.
- 16 Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.
- 17 Las actividades están bien planificadas.
- 18 En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere.
- 19 Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes.
- 20 La iluminación es muy buena.
- 21 Muchos parecen estar solo pendientes del reloj para dejar el trabajo.
- 22 La gente se ocupa personalmente por los demás, los apoya.
- 23 Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados.
- 24 Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones.
- 25 Muy pocas veces las cosas se dejan para el otro día.
- 26 La gente no tiene oportunidad para relajarse o tener un pequeño descanso.
- 27 Las reglas y normas no son claras, son bastante vagas y ambiguas.
- 28 Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas.
- 29 Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.
- 30 El lugar de trabajo esta terriblemente abarrotado de gente.
- 31 La gente parece estar orgullosa de la organización.
- 32 Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.
- 33 Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.
- 34 La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.
- 35 Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y practico.
- 36 Aquí nadie trabaja duramente.
- 37 Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.
- 38 Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados.
- 39 La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí.
- 40 El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.
- 41 Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen.
- 42 En general la gente expresa con franqueza lo que piensa.

RESPUESTA	AN-EA														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
V	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
V	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
F	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0
F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
V	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1
V	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
F	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
V	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0
V	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0
F	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1
F	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
F	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0
V	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0
V	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0
V	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
V	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0
F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
V	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0
V	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
F	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0
V	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0
F	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1
V	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1
V	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
V	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
F	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1
V	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
V	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0
F	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
F	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1
F	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0
V	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1
V	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0
V	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
V	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
V	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
V	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0

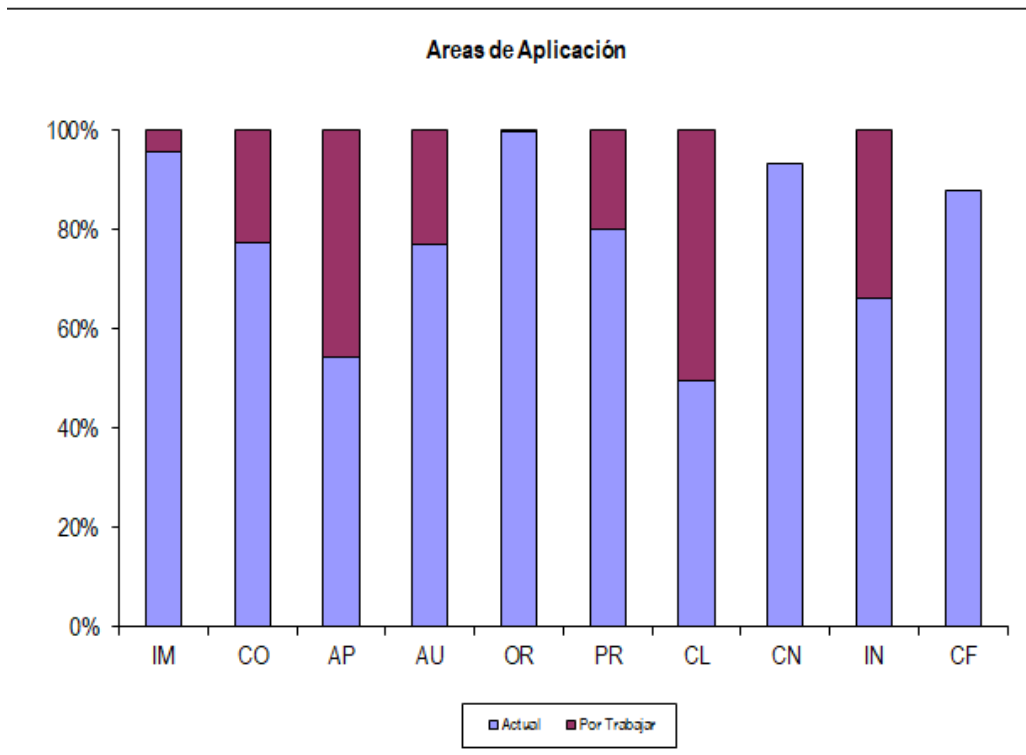
PUNTUACIÓN ALCANZADA POR LA EMPRESA

ESCALA	IM	PD's		ESC	Puntaje
		Sumatoria	Máxima		
Implicación	IM	93	135	IM	68.9%
Cohesión	CO	74	135	CO	54.8%
Apoyo	AP	52	135	AP	38.5%
Autonomía	AU	78	135	AU	57.8%
Organización	OR	101	135	OR	74.8%
Presión	PR	82	135	PR	60.7%
Claridad	CL	54	135	CL	40.0%
Control	CN	102	135	CN	75.6%
Innovación	IN	74	135	IN	54.8%
Comodidad	CF	111	135	CF	82.2%



REFERENCIA CONTRA MEJOR PRÁCTICA.

Escala	E	PUNTUACIONES				
		Ideal	Real	%	Diferencia	%
Implicación	IM	72.0%	68.9%	96%	3.1%	4.3%
Cohesión	CO	71.0%	54.8%	77%	16.2%	22.8%
Apoyo	AP	71.0%	38.5%	54%	32.5%	45.7%
Autonomía	AU	75.0%	57.8%	77%	17.2%	23.0%
Organización	OR	75.0%	74.8%	100%	0.2%	0.2%
Presión	PR	76.0%	60.7%	80%	15.3%	20.1%
Claridad	CL	81.0%	40.0%	49%	41.0%	50.6%
Control	CN	70.0%	75.6%	108%	-5.6%	-7.9%
Innovación	IN	83.0%	54.8%	66%	28.2%	34.0%
Comodidad	CF	71.0%	82.2%	116%	-11.2%	-15.8%



Fecha: 13-dic-19

Cuestionarios aplicados: 15

Escala	Actual	Por Trabajar
IM	96%	4%
CO	77%	23%
AP	54%	46%
AU	77%	23%
OR	100%	0%
PR	80%	20%
CL	49%	51%
CN	108%	-8%
IN	66%	34%
CF	116%	-16%

3.6 Tablero de Evidencias.

6 Medición.

Dentro de la carpeta de evidencias: Inventario de evidencias, expedientes que muestran el cumplimiento de los requisitos de la norma de calidad.

Observando el cumplimiento y resguardo de estas evidencias.

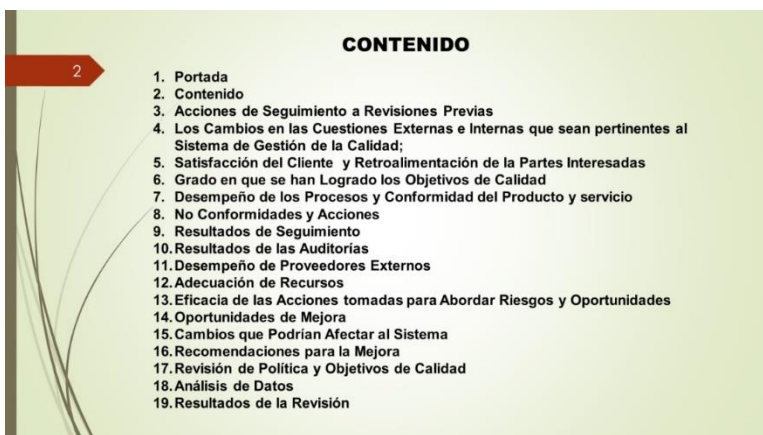
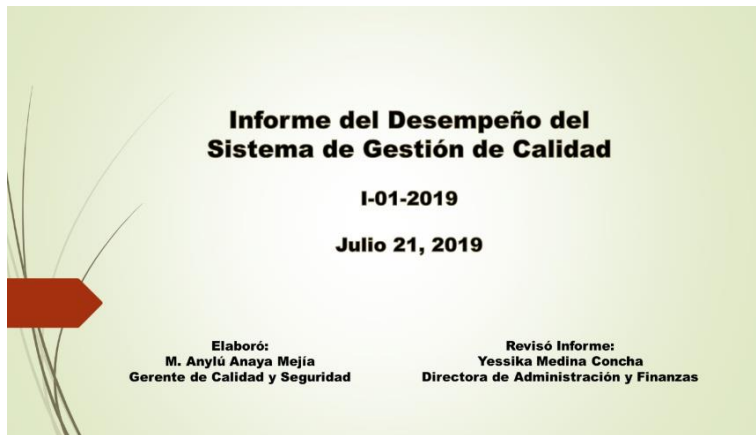
La manera de cumplir con la medición del Sistema de Gestión de Calidad únicamente se puede realizar el cumplimiento al total de los requisitos, el instrumento de medición sería la auditoria de calidad interna.

Mejora Continua.

Conforme al cumplimiento de los resultados obtenidos en los objetivos de calidad y con la medición hacia determinado tiempo, midiendo multas.

DETONADORES DE MEJORA				
EVENTO	DETONADOR	ACCIÓN	REGISTRO DEL DETONADOR	REGISTRO DE LA ACCIÓN
AUDITORIA INTERNA	NO CONFORMIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA	E-8.2.2.a AUDITORIA INTERNA	E-8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA
	DESVIACIÓN	ACCIÓN PREVENTIVA		E-8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA
	ÁREA DE OPORTUNIDAD	CORRECCIÓN INMEDIATA		E-8.2.2 AUDITORIA INTERNA LISTA DE VERIFICACIÓN
AUDITORIA EXTERNA	NO CONFORMIDAD MAYOR	ACCIÓN CORRECTIVA	E-8.2.2.b AUDITORIA EXTERNA	E-8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA
	NO CONFORMIDAD MENOR	ACCIÓN PREVENTIVA		E-8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA
MEDICIÓN DE OBJETIVOS	INCUMPLIMIENTO DE METAS	ACCIÓN CORRECTIVA	E-5.4.1 RESULTADOS DE OBJETIVOS DE CALIDAD	E-8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA
ANÁLISIS DE DATOS	NO CONFORMIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA	E-5.6 INFORME Y REVISIÓN AL SISTEMA ISO 9001	E-8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA
	DESVIACIÓN	ACCIÓN PREVENTIVA		E-8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA
	ÁREA DE OPORTUNIDAD	CORRECCIÓN INMEDIATA		E-8.5.4 CORRECCIÓN INMEDIATA
MODULACIÓN	MULTA O AMONESTACIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	E-8.3 BITÁCORA DE DESPACHO NO CONFORME	E-8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA
ENTREGA AL CLIENTE	QUEJA	ACCIÓN CORRECTIVA	E-8.3.a BITÁCORA DE QUEJAS DE CLIENTES	E-8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA
REVISIÓN INTERNA	ERROR EN CAPTURA DE PEDIMENTO YA PAGADO	RECTIFICACIÓN	E-8.3.C BITÁCORA DE RECTIFICACIONES	E-8.3.B BITÁCORA DE RECTIFICACIONES
REVISIÓN INTERNA	ERROR EN CUENTA DE GASTOS Y/O FACTURA ENTREGADOS AL CLIENTE	REPROCESO	E-8.3.c BITÁCORA DE REPROCESOS	E-8.3.c BITÁCORA DE REPROCESOS
AUTOREVISIÓN	ERRORES EN PEDIMENTO, CUENTA DE GASTOS O FACTURAS ANTES DE ENTERAGAR	ADENDAS (CORRECCIONES)	NO SE REGISTRA	NO SE REGISTRA

RESULTADOS: Se presentan los resultados de la aplicación y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad



Acciones de Seguimiento a Revisiones Previas

3

Acciones	Acción de Seguimiento
Primer Informe con la versión ISO 9001: 2015	No es necesario tomar acciones

Cambios de cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad

4

Cambios pertinentes al SGC	Acción
El contexto externo se ve reflejado por la entrada en vigor del esquema de Certificación de Agentes Aduanales implementado por el SAT - OEA, como un espejo del Marco SAFE de la OMA y el C - TPAT de los Estados Unidos implicará que los clientes y las autoridades nos soliciten dicha certificación al compararnos con otras Agencias, y por lo tanto se considera necesaria la Certificación OEA como una importante herramienta competitiva.	Se continuará con el diseño del sistema de gestión de la seguridad y la obtención de la Certificación OEA.

Satisfacción del cliente y Retroalimentación de la Partes Interesadas

5

E-9.1.2 Satisfacción de Clientes

Promedio del seguimiento Interno y de la Evaluación de los clientes

Categoría	Seguimiento (Light Green)	Calific. (Dark Green)
Proceso	86%	14%
Personal	95%	5%
Producto	88%	12%
Transporte	100%	0%

Acciones de Seguimiento

Los resultados son satisfactorios, no es necesario establecer acciones de seguimiento

La Retroalimentación de las Partes Interesadas e observa en las evidencias siguientes:

Autoridades: [E-8.5.1.c Reporte de Multas](#) y [E-8.5.1.d Reporte de Rectificaciones](#)

Las quejas del cliente se documentan en: [E-10.2 No conformidad](#) y [Acción Correctiva](#)

Acciones de Seguimiento

Los resultados son satisfactorios, no es necesario establecer acciones de seguimiento

6

Grados en que lo Objetivos se cumplen

Recomendaciones	Acciones de seguimiento
Los resultado de los objetivos de calidad se muestran en: E-6.2 Resultados de los Objetivos de calidad	Se requiere fortalecer la consulta del archivo 6.2 Resultados de los objetivos en Dropbox a todo el personal.

7

Desempeño de los Procesos y Conformidad de Producto

Los Indicadores del Proceso son:	Acciones de Seguimiento
<p>E-6.2 Resultados de los Objetivos de calidad E-8.5.1.c Reporte de Multas E-8.5.1.d Reporte de Rectificaciones E-10.2 No conformidad y Acción Correctiva</p>	<p>Los resultados son satisfactorios, no es necesario establecer acciones de seguimiento</p>

9

1.2 Historial de Resultados de Auditorías Externas

Auditoría EXTERNA	Clasificación	
	No Conformidad Mayor	No conformidad menor
Certificación Etapa 1 (ISO 9001:2015) gramada para mediados de julio 2017	na	na
Certificación Etapa2 programada para mediados de agosto 2017	na	na
Certificación Operador Económico autorizado en principios de septiembre del 2017	na	na

10

Estado de Acciones Correctivas y correcciones inmediatas

El estado de las acciones correctivas se indica en:	Acciones de Seguimiento
<p>E-10.2 No conformidades y acciones correctivas 1. - Control y seguimiento de No conformidades y Acciones Correctivas</p>	<p>Los resultados son satisfactorios, no es necesario establecer acciones de seguimiento</p>

11

Recomendaciones para la Mejora

Recomendaciones	Acción de seguimiento
<p>1. Mejorar la implementación del proceso de Logística para el transporte de mercancía, aunque no se incluyo en el alcance de la certificación de ISO 9001, será importante para la certificación OEA.</p>	<p>Auditar el P-2 Proceso de Logística de transporte</p>

13

Resultados de la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad

Conclusiones

- Como resultado de la revisión del sistema de gestión de la calidad, la DAF continuará asignando recursos al SGC indicado en la sección de recomendaciones.
- Se continúa asignándose recursos para la capacitación al SGC, el asesoramiento por parte de consultor externo, capacitación para los auditores de calidad internos, capacitación externa e interna del personal y la certificación externa de los sistemas de calidad.
- Los Indicadores de gestión de calidad cumplen con los objetivos establecidos a la fecha.
- Se concluye que el Sistema de Gestión de Calidad es:
 - Conveniente,
 - Adecuado y
 - Se observa Eficacia continuas.

CERTIFICACIONES DE CALIDAD ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015) Y NMX-R-026-SCFI-2016 AGENCIA ADUANAL CERVERA, S.A. DE C.V.



FACTUAL SERVICES S.C.
CERTIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN

NMX-R-026-SCFI-2016

Certificado No.:

FS-1030514

Otorga el Certificado de registro a:

**AGENCIA ADUANAL
CERVERA, S.A. DE C.V.**

Por su cumplimiento
con los requisitos de la norma:

NMX-R-026-SCFI-2016
SERVICIOS ADUANALES-CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR
EL AGENTE ADUANAL (CALIDAD DEL
AGENTE ADUANAL) - REQUISITOS.

Alcance del certificado en:

Proceso de Despacho de Mercancías

Calle 21 No. 311, Int. 1 x 28 y 30, Col. Manuel Crescencio
Rejón, Mérida, Yucatán, C.P. 97255.

RENOVACIÓN

Vigencia del

29 de septiembre de 2017 al 30 de mayo de 2020

DIRECTOR
Lic. Fernando Chiquini Barrios



Organismo de Certificación acreditado por
la emca, a.c. con acreditación No. 2010
Vigente a partir del: 05/10/2010

Accredited by Member of the
International Accreditation
Forum Multilateral
Recognition Arrangement for
Quality Management Systems

*Mayor aclaración relacionada con el alcance de este certificado y la aplicación de los requisitos de la NMX-R-026-SCFI-2016 puede obtenerse a través de la consulta con la Organización. Av. Insurgentes Sur No. 594 Despacho 303 Colonia Del Valle Delegación Benito Juárez C.P. 03100 Ciudad de México. Tel. 53-40-88-70. FS-1030514 | 00206080717.



FACTUAL SERVICES S.C.
CERTIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN

ISO 9000

Certificado No.:

FS-2400514

Otorga el Certificado de registro a:

**AGENCIA ADUANAL
CERVERA S.A. DE C.V.**

Por su cumplimiento
con los requisitos de la norma:

ISO 9001:2015
COPANT/ISO 9000:2015
NMX-CC-9001-IMNC-2015
Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos

Alcance del certificado en:

Proceso de Despacho de Mercancías

Calle 21 No. 311, Int. 1 x 28 y 30, Col. Manuel Crescencio
Rejón, Mérida, Yucatán, C.P. 97255.

RENOVACIÓN

Vigencia del

29 de septiembre de 2017 al 30 de mayo de 2020

DIRECTOR
Lic. Fernando Chiquini Barrios



Organismo de Certificación acreditado por
la emca, a.c. con acreditación No. 2010
Vigente a partir del: 05/10/2010

Accredited by Member of the
International Accreditation
Forum Multilateral
Recognition Arrangement for
Quality Management Systems

*Mayor aclaración relacionada con el alcance de este certificado y la aplicación de los requisitos de la ISO 9001 puede obtenerse a través de la consulta con la Organización. Av. Insurgentes Sur No. 594 Despacho 303 Colonia Del Valle Delegación Benito Juárez C.P. 03100 Ciudad de México. Tel. 53-40-88-70. FS-2400514 | 00206080717.

CERTIFICACIONES DE CALIDAD ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015) Y NMX-R-026-SCFI-2016 AGENCIA ADUANAL QUATTRO TRADE SOLUTIONS, S. C.



FACTUAL SERVICES, S. C.
CERTIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN

NMX-R-026-SCFI-2016

Certificado No.

FS-1161219

Otorga el Certificado de registro a:

QUATTRO TRADE SOLUTIONS, S.C.

Por su cumplimiento con los requisitos de la norma:

NMX-R-026-SCFI-2016
SERVICIOS ADUANALES-CALIDAD DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR EL AGENTE ADUANAL (CALIDAD DEL AGENTE ADUANAL) - REQUISITOS.

Alcance del certificado en:

Despacho de Mercancías.

Calle 74 N° 150 G x 31 y 33, Col. Centro, Progreso, Yucatán, CP 97320



Vigencia del

04 de Diciembre de 2019 al 03 de Diciembre de 2022

Organismo de Certificación acreditado por la ema, a.c. con acreditación No. 20/10
Vigente a partir del: 05/10/2010



Director
Lic. Fernando Chiquini Barrios

Mayor aclaración relacionada con el alcance de este certificado y la aplicación de los requisitos de la NMX-R-026-SCFI-2016 puede obtenerse a través de la consulta con la Organización Av. Insurgentes Sur No. 594 Despacho 303 Colonia Del Valle Delegación Benito Juárez C.P. 03100 México, D.F. Tel. 53-40-86-70. 0460819



FACTUAL SERVICES, S. C.
CERTIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN

ISO 9000

Certificado No.

FS-3531219

Otorga el Certificado de registro a:

QUATTRO TRADE SOLUTIONS, S.C.

Por su cumplimiento con los requisitos de la norma:

ISO 9001 : 2015
COPANT/ISO 9001-2015
NMX-CC-9001-IMNC-2015
Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos

Alcance del certificado en:

Despacho de Mercancías.

Calle 74 N° 150 G x 31 y 33, Col. Centro, Progreso, Yucatán, CP 97320



Vigencia del

04 de Diciembre de 2019 al 03 de Diciembre de 2022

Organismo de Certificación acreditado por ema, a.c. con acreditación No. 20/10
Vigente a partir del: 05/10/2010



Director
Lic. Fernando Chiquini Barrios

Mayor aclaración relacionada con el alcance de este certificado y la aplicación de los requisitos de la ISO 9001 puede obtenerse a través de la consulta con la Organización Av. Insurgentes Sur No. 594 Despacho 303 Colonia Del Valle Delegación Benito Juárez C.P. 03100 México, D.F. Tel. 53-40-86-70. 0460819

CONCLUSIONES:

PRIMERA: Los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC.), Elaborados bajo los requisitos de la Organización Internacional de Estandarización por sus siglas en inglés (ISO. 9001 versión 2015), permiten mantener un control sistemático al promover la comprensión de las Agencias Aduanales y su contexto, involucrando a las partes interesadas, así como la consideración de factores internos y externos que impactan en los objetivos del sistema.

SEGUNDA: Un SGC. Es un conjunto estructurado y articulado de información (requisitos de normas: NMX-R-026, e ISO 9001:2015) establecen la mejor manera de realizar las operaciones de comercio exterior, gestión significa dirección y control que va a dirigir al cumplimiento de la Ley Aduanera y disposiciones fiscales en la Agencia Aduanal.

TERCERA: Para Certificar una Agencia Aduanal se requiere cumplir con los requisitos de las normas mediante la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad establecido, documentado, implementado y con mejora continua.

CUARTA: La certificación de calidad y de servicios de los Agentes Aduanales obtiene beneficios:

- Mejora productos y/o servicios ofrecidos. Lo que incrementa las oportunidades de negocios.
- Contribuye a un mejor posicionamiento de las empresas en el rubro específico y en el mercado general, ya que la certificación es una herramienta eficaz para la competencia leal entre empresas.
- Satisface las necesidades de los distintos actores involucrados pues no solo beneficia al empleador, sino también a sus proveedores, clientes y consumidores, a partir de la defensa de sus derechos y de la confianza que les garantiza.
- Promueve el desarrollo productivo y tecnológico de la compañía en la búsqueda de la excelencia, en sus diferentes aspectos de la elaboración, gestión y servicio.

- Le otorga un distintivo de reconocimiento a escala local y en el ámbito internacional, gracias a la validez global de la certificación, lo cual facilita la apertura de nuevos mercados.

QUINTA: Para obtener una certificación es necesario tener la experiencia de un consultor que permita desde una perspectiva independiente visualizar las oportunidades de mejora, los costos de certificar pueden depender del número de personal y del tiempo en que se desea cumplir los requisitos.

SEXTA: Las certificaciones las realizan organismos de certificación conforme a la Ley Federal De Metrología Y Normalización (LFMN) en nuestro caso ante la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA.)

SÉPTIMA: La actividad del Estado es el conjunto de actos materiales y jurídicos, operaciones y tareas que realiza en virtud de las atribuciones que la legislación positiva le otorga. El otorgamiento de dichas atribuciones obedece a la necesidad de crear jurídicamente los medios adecuados para alcanzar los fines estatales.

OCTAVA: El Estado hace responsables solidarios para el pago de contribuciones a los Agentes Aduanales por los servicios que brindan y se responsabilizan por el correcto y adecuado pago de impuestos de los importadores y exportadores, por lo que se obligan ante el Estado por los trámites de sus clientes.

NOVENA: El cumplimiento a disposiciones legales en específico leyes fiscales y Ley Aduanera genera un bien común nacional, se da por el cumplimiento de la Agencia Aduanal y las partes interesadas.

DECIMA: El objetivo de esta tesis fue cubierto al establecer la implementación del SGC. Mediante la implementación del cumplimiento a los requisitos de certificación de las normas ISO 9001:2015 (Norma Internacional de Calidad) (NMX-CC-9001:2015) y al cumplimiento de la norma mexicana: NMX-R026-SCFI:2016 (Especialización en los Servicios que brindan los Agentes Aduanales), En México en las Agencias Aduanales, logrando reducir, errores, omisiones, multas en materia fiscal, obteniendo las certificaciones y manteniendo el cumplimiento a los estatutos legales y reglamentarios.

ANEXOS A LA TESIS:

Anexo 1 ISO: 9001:2015 NMX-CC-9001:2015

http://serviciosweb.unevt.edu.mx/SGC/SisGesCal/1.%20MANUAL%20DE%20CALIDAD/1.2.%20COORDINACION%20DE%20CALDIAD/Normas/NMX-CC-9001-IMNC-2015_E.pdf

ANEXO 2 NMX-R-026-SCFI

<https://www.claa.org.mx/phocadownload/nmx-r-026-scfi-2016.pdf>

Anexo 3 ISO LIDER



EQA CERTIFICACIÓN MÉXICO

Otorga el presente

CERTIFICADO

No. A/AL9-290117-922

a: **ABRAHAM HERIBERTO HERRERA AGUILAR**

Por haber concluido satisfactoriamente el curso de:

AUDITOR LÍDER ISO 9001:2015

Impartido en las instalaciones de ALTOS GROUP (MÉXICO)
Los días 20, 21, 22, 28 y 29 de Enero del 2017.
Duración: 40 horas

México D.F., Abril 2017.

LIC. JORGE A. HERNÁNDEZ
Director General

LIC. MAURICIO BELLO LEAL
Auditor Líder / Lic. INCA 1193451

AltosGroup
Quality Standards

12 años de experiencia en calidad con más de 40 años en México

APROVED BY ALTOS

STPS: SAQ-130304-8X7-0013

ISO 9000
ISO 22000
ISO 14000
ISO 27000
ISO 31000
OHSAS 18000
6 SIGMA
TS-16949
IWA-2
AMEF
BSC
PEST
LIDERAZGO

www.altosgroup.com

Teléfono:
(1 55) 1054 0427
(554 0429)

Certifies

Abraham Heriberto Herrera Aguilar

as: **CONSULTANT ISO 9001:2015**

After completing the 40 hour Seminar at ALTOS GROUP meeting rooms, in Mexico City from January 6th to January 22nd, 2017.

Mexico City, April 2017.

Certificate Registration Number: **2455UNAM1932281 | 2016**

Ing. Miguel Ángel Martínez O.
Office of Training

Ing. Pablo Hernández C.
Instructor

ANEXO 4 CURSO ISO:9001 - 2015

FACTUAL SERVICES S. C.
CERTIFICACIÓN Y VERIFICACIÓN

Otorga a

ABRAHAM HERIBERTO HERRERA AGUILAR

La presente constancia por participar en el curso:

"INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015"

Que tuvo lugar en:
México, D.F., los días 04 y 05 de febrero de 2016.
Duración: 16 hrs.

Ing. Marco Antonio Heredia Duvignau
Director General

FS-050216-348

ANEXO 5 CERTIFICACIONES



AlttosGroup
Quality Standards

Certifies

Abraham Heriberto Herrera Aguilar
as: **COORDINATOR ADVISOR**
ISO 9001:2015

After completing the 16 hour Seminar at **ALTTOS GROUP** meeting rooms, in Mexico City from December 17th to December 18th, 2016.
Mexico City, April 2017.

Certificate Registration Number: **2455UNAM1932281 12016**

Ing. Miguel Ángel Martínez O. Office of Training
Ing. Pablo Hernández C. Instructor

STPS: SAQ-130304-8X7-0013

ISO 9000
ISO 22000
ISO 14000
ISO 27000
ISO 31000
OHSAS 18000
6-SIGMA
TS-16949
IWA-2
AMEF
BSC
PEST
LIDERAZGO

www.alttosgroup.com

Teléfono: 01 551 1054 0427 / 1054 0429



AlttosGroup
Quality Standards

Certifies

Abraham Heriberto Herrera Aguilar
as: **EXPERT IN QUALITY CONSULTING**
ISO 9001:2015

After completing the 16 hour Seminar at **ALTTOS GROUP** meeting rooms, in Mexico City from February 4th to February 5th, 2017.
Mexico City, April 2017.

Certificate Registration Number: **2455UNAM1932281 12016**

Ing. Miguel Ángel Martínez O. Office of Training
Ing. Pablo Hernández C. Instructor

STPS: SAQ-130304-8X7-0013

ISO 9000
ISO 22000
ISO 14000
ISO 27000
ISO 31000
OHSAS 18000
6-SIGMA
TS-16949
IWA-2
AMEF
BSC
PEST
LIDERAZGO

www.alttosgroup.com

Teléfono: 01 551 1054 0427 / 1054 0429



AlttosGroup
Quality Standards

Certifies

that

Abraham Heriberto Herrera Aguilar

Has successfully completed

**THE GRADUATE OF
QUALITY MANAGEMENT AND
ISO 9001 : 2015**

Program consisting of five modules:
Coordinator Advisor ISO 9001:2015;
Consultant ISO 9001:2015;
Expert Quality Consulting ISO 9001:2015;
Lead Auditor ISO 9001:2015 and
Balanced Scorecard;

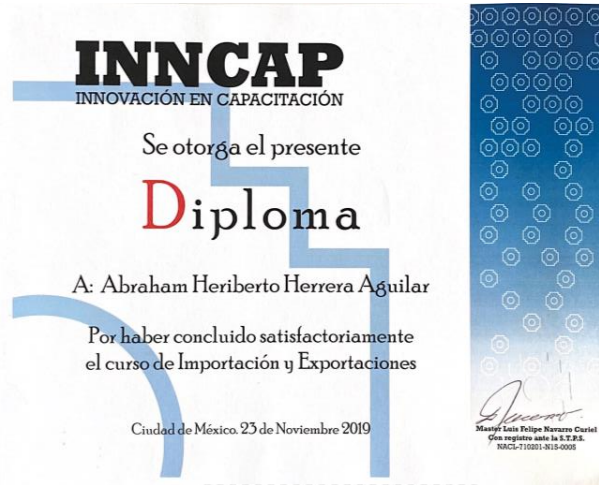
with a duration of 136 hours, given in meeting rooms at
the **ALTTOS GROUP** of MEXICO

Certificate Registration Number: **2455UNAM1932281 12016**

México City, April 2017.

Ing. Miguel Ángel Martínez O.
Office of Training

Ing. Pablo Hernández C.
Instructor



ANEXO 6 FOTOS

AGENCIA ADUANAL CERVERA S.A. DE C.V. /
CERTIFICADO R-026, / CERTIFICADO ISO 9001:2015



ISO 9001:2015



R-026 NMX:2009



R-026 NMX:2016



Departamento jurídico, multas, omisiones, errores fiscales en la Aduana del Aeropuerto Internacional de la CDMX. SAT



Jefe del SAT (Aristóteles Núñez Sánchez) durante el gobierno de Enrique Peña Nieto.



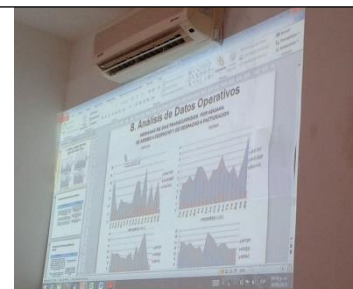
David Herrera (Padre) Abraham Herrera (Hijo), Ingeniería y Derecho, desarrollo de la implementación del SGC. Para Agencias Aduanales. ISO 9001:2015 – NMX-R-026:2015



Aduana de Cancún



Tráiler transportando llantas para maquinaria pesada



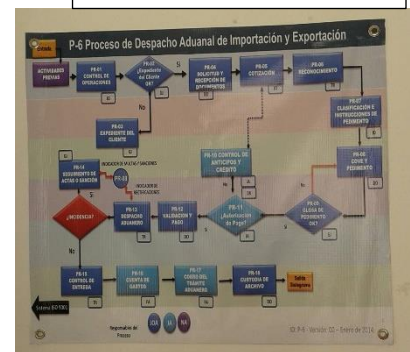
Resultados Test de Liderazgo área de operaciones en Agencia Aduanal.



Evidencia cumplimiento y programación de cursos



Contenedor de granos y cereales – Aduana de Cancún, Quintana Roo, Mex.



P-6 Proceso de Despacho Aduanal de Importación y Exportación, responsable, funciones, se imprimió en una lona, colocó a la vista de todos para conocer su proceso.



Edificio de la Administración de Aduanas dentro de la Aduana de Puerto Progreso, Yucatán



Barco contenedor descargando cereales



Aduana de Progreso Yucatán



Vehículo de transporte, maquinaria pesada



grúas en maniobras aduana de Progreso



Barco con grúas propias



Aduana de Progreso Yucatán.



Resolviendo Test de Liderazgo



Ing. David Herrera y Abraham Herrera 50 carpetas



Terminal de tren en aduana de progreso



Identificación de mercancía, física



Patio de maniobras de contenedores



Identificación de contenedor



Contenedor marino



Grúa para contenedores



Barco con grúas, color de seguridad



Auditoría en Agencia Aduanal



implementación del SGC.



Agencia Aduanal revisión de informe



Capacitación en Agencia Aduanal



Auditoría del S. G. C. ISO 9001:2015



Auditoría de calidad



Lluvia de ideas en Agencia Aduanal.



Implementación del S.G.C.



Participación líder, Agente Aduanal



implementación SGC para Agencias Aduanales
ISO9001:2015 NMX-R.-026:2016



Ing. David Herrera, implementación SGC para
Agencias Aduanales ISO9001:2015 NMX-R.-026:2016

ANEXO 7 Glosario de términos aduaneros.

Para los efectos de la presente Tesis abordaremos definiciones, glosario y acrónimos de las Reglas de Carácter General en Materia de Comercio Exterior para 2020.

Acarreo. El traslado de bienes o mercancías dentro del recinto portuario en su porción terrestre.

Aduana. Es la oficina de la Administración Pública Federal (Oficina de gobierno) encargada de la aplicación de la legislación relativa a los regímenes aduaneros, así como de verificar el cumplimiento de las restricciones y regulaciones de mercancías de comercio exterior, con el objetivo de aplicar las políticas establecidas por el gobierno del país para regular la entrada y salida de mercancías al territorio nacional, así como, la de asegurarse del pago de las contribuciones y cuotas compensatorias causadas por las citadas mercancías de comercio exterior.

Agente Aduanal. Es la persona física autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, mediante una patente, para promover por cuenta ajena el despacho de las mercancías en los diferentes regímenes aduaneros.

Alijo. Conjunto de género o mercancías de contrabando, que se transporta o compra de modo ilegal.

Analista de negocio. Persona que diseña los procesos del negocio.

Apoderado Aduanal. Es la persona física que haya sido designada por otra persona física o moral para que en su nombre o representación se encargue del despacho de mercancías.

Arancel Ad-Valorem. Gravamen expresado como porcentaje fijo del valor del bien importado.

Arancel Aduanero. Es el impuesto que se debe pagar por concepto de importación y exportación de bienes.

Arancel de exportación. Derecho arancelario sobre los productos exportados.

Arancel específico. Es el gravamen expresado en unidades monetarias sobre o por cada unidad de medida de un bien importado.

Arancel mixto. Es aquel compuesto por un arancel ad valorem y uno específico, aplicados simultáneamente para gravar la importación de un bien.

Área legal. Área de una aduana que tiene como responsabilidades controlar el proceso de imposición de multas.

Áreas de revisión de mercancías. Espacio físico dentro de una aduana destinado para realizar el reconocimiento aduanero de las operaciones de comercio exterior.

Armonización. La cooperación o relación de diferentes asuntos hacia un orden agradable, concordancia, al ser adaptada de los elementos entre sí con su ambiente.

Autenticación. Identificación de los usuarios que ingresan al aplicativo.

Autoridad Aduanera. Es la autoridad competente que, conforme a la legislación interna de una parte, es responsable de la administración de sus leyes y reglamentaciones aduaneras.

Carga Consolidada. - Agrupamiento de mercancías pertenecientes a varios consignatarios, reunidas para ser transportadas de un puerto, aeropuerto o terminal terrestre con destino a otro puerto, aeropuerto o terminal terrestre, en contenedores o similares, siempre y cuando se encuentre amparadas por un mismo documento de transporte.

Cargo. - Monto que resulta de la revisión de los documentos con los que se tramitó el despacho de las mercancías o de los presentados por los transportistas.

Comiso. - Sanción que consiste en la privación definitiva de la propiedad de las mercancías.

Consignatario. - Persona natural o jurídico a cuyo nombre viene manifestada la mercancía o que la adquiere por endoso.

Control Aduanero. - Conjunto de medidas destinadas a asegurar el cumplimiento de las leyes y reglamentos que la Aduana está encargada de aplicar.

Declaración de Mercancías. - Acto efectuado en la forma prescrita por la Aduana, mediante el cual el interesado indica el régimen aduanero que ha de asignarse a las mercancías y comunica los elementos necesarios para la aplicación de dicho régimen.

Depósitos Aduaneros Autorizados. - Locales destinados a almacenar mercancías solicitadas al Régimen de Depósito de Aduanas, las que posteriormente serán destinadas a otros regímenes u operaciones aduaneras. Pueden ser privados o públicos.

Depósito Aduanero Autorizado Privado. - Local destinado al almacenamiento de mercancías de propiedad exclusiva del depositario.

Depósito Aduanero Autorizado Público. - Local destinado al almacenamiento de mercancías de diferentes depositantes.

Depósitos Francos. - Locales cerrados, señalados dentro del territorio nacional y autorizado por el Estado, en los cuales, para la aplicación de los derechos aduaneros y tributos de importación, se considera que las mercancías no se encuentran en el territorio aduanero.

Derechos de Aduana o Arancelarios. - Impuestos establecidos en el Arancel de Aduanas a las mercancías que ingresen al territorio aduanero.

Despacho. - Cumplimiento de las formalidades aduaneras necesarias para importar y exportar las mercancías o someterlas a otros regímenes, operaciones o destinos aduaneros.

Destinación Aduanera. - Manifestación de voluntad del dueño, consignatario o remitente de la mercancía que, expresada mediante la Declaración, indica el régimen aduanero que debe darse a las mercancías que se encuentran bajo la potestad aduanera.

Franquicia. - Exención total o parcial del pago de tributos, dispuesta por ley.

Garantía. - Obligación que se contrae, a satisfacción de la Aduana, con el objeto de asegurar el pago de derechos de aduana y demás impuestos o el cumplimiento de otras obligaciones adquiridas con ella. Se llama global, cuando asegura el cumplimiento de las obligaciones resultantes de varias operaciones.

Levante. - Acto por el cual la Aduana autoriza a los interesados a disponer condicional o incondicionalmente de las mercancías despachadas.

Es incondicional cuando la deuda ha sido pagada o está garantizada. En los regímenes suspensivos o temporales, siempre es condicional.

Manifiesto de Carga. - Documento en el cual se detalla la relación de las mercancías que constituyen la carga de un medio o una unidad de transporte, y expresa los datos comerciales de las mercancías.

Maquila. - Proceso por el cual ingresan las mercancías al país con el objeto de que sólo se le incorpore el valor agregado correspondiente a la mano de obra.

Mercancías. - Bienes que pueden ser objeto de regímenes, operaciones y destinos aduaneros.

Mercancía en Libre Circulación. - Toda mercancía que puede disponerse libremente.

Mercancía Equivalente. - Aquella idéntica o similar a la que fue importada y será objeto de reposición. Debe entenderse por mercancía idéntica a la que es igual en todos los aspectos a la importada en lo que se refiere a la calidad, marca y prestigio comercial.

Debe entenderse por mercancía similar a la que, sin ser igual en todos los aspectos a la importada, presenta características próximas a ésta en cuanto a especie y calidad.

Mercancía Extranjera. - La que proviene del exterior, cuya importación no se ha consumado legalmente, la colocada bajo regímenes suspensivos, temporales o de perfeccionamiento, así como la producida o manufacturada en el país y que ha sido nacionalizada en el extranjero.

Mercancía Nacional. - La producida o manufacturada en el país con materias primas nacionales o nacionalizadas.

Muestras. - Son aquellas mercancías que únicamente tienen por finalidad demostrar sus características y que carecen de valor comercial por sí mismas.

Multa. - Sanción pecuniaria que se impone a los responsables de infracciones administrativas aduaneras.

Nota de Tarja. - Documento que formulan conjuntamente el transportista con el almacenista, durante la verificación de lo consignado en el conocimiento de embarque en relación con las existencias físicas, registrando las observaciones pertinentes.

Operadores de Comercio Exterior. - Despachadores de Aduana, conductores de recintos aduaneros autorizados, transportistas, concesionarios del servicio postal, dueños, consignatarios, y en general cualquier persona natural y/o jurídica interviniente o beneficiaria, por sí o por otro, en operaciones o regímenes aduaneros previstos en la Ley, sin excepción alguna.

Prenda Legal. - Garantía que afecta a la Mercancía por imposición de la Ley.

Provisiones de a bordo o Rancho. - Mercancías destinadas al consumo de los pasajeros y miembros de la tripulación a bordo de los medios de transporte de tráfico internacional, ya sea para ser objeto de venta o no; las necesarias para el funcionamiento, el aprovisionamiento y mantenimiento de los mismos medios, incluyendo combustibles, carburantes y lubricantes, pero excluyendo las piezas de recambio y de equipo, que se encuentren a bordo a la llegada o se

embarquen durante su permanencia en el territorio aduanero; así como las mercancías para su venta a los pasajeros y miembros de la tripulación para desembarcarlas.

Recintos Especiales. - Áreas que pertenecen a los Almacenes Aduaneros, destinados a la conservación de mercancías peligrosas en los que se deberán observar las medidas de seguridad necesarias.

Reconocimiento Físico. - Operación que consiste en verificar lo declarado, mediante una o varias de las siguientes actuaciones: reconocer las mercancías, verificar su naturaleza y valor, establecer su peso o medida.

Reconocimiento Previo. - Facultad del dueño, consignatario o sus comitentes de realizar en presencia del depositario la contratación y verificación de la situación o la condición de la mercancía sin intervención de la autoridad aduanera.

Régimen Aduanero. - Tratamiento aplicable a las mercancías que se encuentran bajo potestad aduanera y que, según la naturaleza y fines de la operación puede ser definitivo, temporal suspensivo o de perfeccionamiento.

Retorno. - Regreso al lugar de origen en el mismo vehículo de la carga llegada al lugar de su destino y no desembarcada.

Terminales de Almacenamiento. - Almacenes destinados a depositar la carga que se embarque o desembarque, transportada por vía aérea, marítima, terrestre, postal, fluvial y/o lacustre. Deberán ser considerados para todos los efectos como una extensión de la Zona primaria de la jurisdicción aduanera a la que pertenecen, por tanto, en ella, se podrán recibir y despachar las mercancías que serán objeto de los regímenes y operaciones aduaneras que establece la Ley General de Aduanas.

Terminales de Almacenamiento Postal. - Almacenes instalados y operados por los Concesionarios de Servicio Postal, a los que son conducidos los envíos postales y o de correspondencia para su clasificación, almacenamiento y despacho.

Término de la Descarga. - Se entiende para efectos de control aduanero como el último día en el que se termina de descargar el vehículo transportador, para lo cual la actualidad aduanera deberá dejar constancia de dicho acto en el correspondiente documento.

Transportista. - Persona que traslada efectivamente las mercancías o que tienen el mando del transporte o de la responsabilidad de éste.

Zona Especial de Reconocimiento. - Área habilitada dentro de los almacenes aduaneros destinada al reconocimiento físico de las mercancías, de acuerdo con Ley.

Zona Franca. - Parte del territorio nacional debidamente delimitada, en la que las mercancías que en ella se introduzcan se consideran como si no estuviesen en el territorio aduanero con respecto a los derechos y tributos de importación, y no están sometidos al control habitual de ADUANAS.

Zona Primaria. - Parte del territorio aduanero que comprende los recintos aduaneros, espacios acuáticos o terrestres destinados o autorizados para las operaciones de desembarque, embarque, movilización o depósito de las mercancías; las oficinas, locales o dependencias destinadas al servicio directo de una aduana; aeropuertos, predios o caminos habilitados y cualquier otro sitio donde se cumplen normalmente las operaciones aduaneras.

Zona Secundaria. - Es aquella parte del territorio aduanero que le corresponde a cada aduana en la distribución de haga el Superintendente Nacional de Aduanas para efectos de la competencia, intervención y obligaciones de cada una.

BIBLIOGRAFÍA.

FUENTES CONSULTADAS.

LIBROS:

1. **ACOSTA ROMERO**, Miguel, Teoría General del Derecho Administrativo, 14ª edición, Editorial Porrúa, México 1999.
2. **ARRIOJA VIZCAÏNO**, Adolfo. Derecho Fiscal. 2ª ed. Editorial Themis, S. A, México 1996.
3. **BORJA SORIANO**, Manuel, Teoría general de las obligaciones, décima segunda edición, Porrúa, México 1991.
4. **BURGOA ORIHUELA**, Ignacio, Las Garantías Individuales, 41ª Ed. Porrúa, México, 2018.
5. **BURGOA ORIHUELA**, Ignacio. Derecho Constitucional Mexicano. Editorial Porrúa, S.A. 18ª. Ed. México 1989.
6. **CARRASCO IRIARTE**, Hugo, Derecho Fiscal Constitucional. Editorial Harla, S. A. de C.V. 2ª ed. México 1993.
7. **CARRASCO IRIARTE**, Hugo, El Poder Ciudadano en Materia Fiscal, 1ª, Porrúa, México, 2013.
8. **CASTAÑEDA JIMÉNEZ**, Juan, Metodología de la Investigación, 2ª edición, McGraw-Hill, México, 2013.
9. **CISNEROS, GARCÍA**, Juan Ribandrana, Derecho Aduanero Mexicano, 2ª. Ed, Porrúa, México, 2017.
10. **CISNEROS, GARCÍA**, Juan Ribandrana, Derecho Procesal Fiscal y Aduanero, 2ª Ed., Tax Editores Unidos, SA de CV, México, 2019.
11. **CRUZ RAMÍREZ**, José, Historia de la calidad. Excellentia, México 2007.
12. **DEMING W. Edwards**, Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis, Ediciones Díaz Santos, Madrid, 1989.
13. **DOMÍNGUEZ MARTÍNEZ**, Jorge Alfredo, Derecho Civil, parte general, Personas, cosas, negocio jurídico e invalidez, Porrúa, México, 1994.
14. **FIGUEROA**, Luis Mauricio. Contratos Civiles, México, xii, Porrúa, 2007.
15. **FRAGA** Gabino, Derecho Administrativo. Editorial Porrúa, S.A. 41ª Ed. México 2001.
16. **GARCÍA DOMÍNGUEZ**, Miguel Ángel, Teoría de la Infracción Fiscal, México Cárdenas Editor y Distribuidor, 1982.

17. **GARCÍA MAYNEZ**, Eduardo, Introducción al Estudio del Derecho 38ª Edición, México, Ed. Porrúa, S. A. 1986.
18. **J. M. Juran et al**, Análisis y planeación de la Calidad. Mc Graw Hill, México, 2004
19. **LOMELÍ CEREZO**, Margarita Derecho Fiscal Represivo, México, Ed. Porrúa, S. A, 1979.
20. **MARGAÍN MANAUTOU**, Emilio, Nociones de Política Fiscal, 4ª ed. Porrúa, México, 2019.
21. **MARGAÍN, MANAUTON**, Emilio. Introducción al Estudio del Derecho Tributario Mexicano, 15ª Edición, México, Ed. Porrúa, S. A. 2000.
22. **MILLÀN GONZÀLEZ**, Arturo, El contrabando como delito fiscal y la defraudación fiscal en que se incurre simultáneamente, México. Ed ISEF, 2007.
23. **MOTO SALAZAR**, Efraín, et al. Elementos de Derecho, 50a, edición, Porrúa, México, 2010.
24. **ORELLANA WIARCO** Octavio Alberto, Derecho Procesal Fiscal, 4ª ed. Porrúa, México, 2019.
25. **ORTEGA CARREÒN**, Carlos Alberto, Derecho Procesal Fiscal 3ª Ed. Porrúa, México, 2018.
26. **ORTIZ URQUIDI**, Raúl, Derecho Civil, Porrúa, México, 1986.
27. **PINA**, Rafael, Elementos de Derecho Mercantil Mexicano, 31ª Edición, México, Ed. Porrúa, S.A., 2008.
28. **PORRÙA PÉREZ**, Francisco, Teoría del Estado, editorial Porrúa. S. A. 40 edición México 2012.
29. **ROJINA VILLEGAS**, Rafael, Compendio de derecho civil, T. III., 8ª Ed. Porrúa, México, 1995.
30. **SÀNCHEZ LEÒN**, Gregorio Derecho Fiscal Mexicano, 8ª Edición, México, Cárdenas editor y Distribuidor, 1991.
31. **SERRA ROJAS**, Andrés, Derecho Administrativo, 26ª Edición, México, Ed. Porrúa, S. A. 2017.
32. **SMITH**, Adam, Riqueza de las Naciones 6ª Edición, México, Ed. Cruz O., S.A, 1988
33. **SOTOMAYOR, GARZA**, Jesús G, Historia del Derecho y La Abogacía en México, 2ª Ed. Porrúa, 2017.
34. **TORRES LÓPEZ**, Mario Alberto, Teoría y práctica de los delitos fiscales 4ta ed. Porrúa, México, 2014.

35. **TREVIÑO, GARCÍA**, Ricardo, Los Contratos Civiles y sus Generalidades, 7ª Ed., McGraw-Hill, México, 2008.
36. **VENEGAS ÀLVAREZ**, Sonia, Derecho Fiscal, segunda edición OXFORD, México, 2011.
37. **VILLEGAS H.** Eduardo et al, El Nuevo Sistema Financiero Mexicano, 2ª ed. McGraw-Hill, México, 2009.
38. **ZAMORA Y VALENCIA**, Miguel Ángel, Contratos Civiles, quinta edición, Porrúa, México. 1999.

DICCIONARIOS:

39. **REAL ACADEMIA ESPAÑOLA**, Diccionario de la lengua española, segunda edición, Espasa-Calpe, España, 1992.
40. **GARCÍA – PELAYO Y GROSS**, Ramón, Diccionario Básico Lengua Española, trigésima quinta edición, Larousse, México 1996.

LEGISLACIÓN:

1. CONSTITUCIÓN POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS DE 1917.
2. NORMA NMX-R-026-SCFI-2015.
3. NMX-CC-9001:2015.
4. LEY FEDERAL SOBRE METROLOGÍA Y NORMALIZACIÓN.
5. LEY ADUANERA.
6. LEY DE LOS IMPUESTOS GENERALES DE IMPORTACIÓN Y DE EXPORTACIÓN.
7. NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015 (TRADUCCIÓN OFICIAL).
8. CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACION.
9. CÓDIGO CIVIL FEDERAL.
10. CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.
11. LEY DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.
12. REGLAMENTO INTERIOR DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.
13. REGLAMENTO DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN.
14. LEY ORGÁNICA DEL TRIBUNAL FISCAL DE LA FEDERACIÓN.
15. LEY DE PROPIEDAD INDUSTRIAL.
16. LEY FEDERAL DEL TRABAJO.
17. LEY GENERAL DE SOCIEDADES MERCANTILES.

REVISTAS:

- I.- Rodríguez, Humberto “Las NOM y las NMX” Revista del Consumidor, mensual, volumen II, número 4 Profeco, México, 2012.

WEB:

1. <http://abc-calidad.blogspot.mx/2010/04/iso-9000-iso-9001-iso-9004-origen-de.html>

2. <http://www.eumed.net/librosgratis/2009a/524/incorporacion%20de%20Mexico%20al%20GATT.html>
3. <https://www.arena.org/htm>
4. <https://www.gob.mx/cenam/articulos/dia-mundial-de-la-metrologia-mediciones-en-un-mundo-dinamico?idiom=es.htm>
5. <http://www.portum.mx/2015/02/agentes-aduanales-tras-certificacion-por-nuevas-reglas>
6. <http://www.elfinanciero.com.mx/economia/se-abre-la-competencia-para-los-agentes-aduanales>.
7. <http://www.iso.org/iso/iso-survey.html>
8. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/130_181215.
9. <http://www.iso.org/iso/iso-survey.html>
10. <http://www.tecnologiaycalidad.galeon.com/calidad/6.html>
11. <http://www.globalstd.com/uso-de-marcas/estadisticas-de-certificados-iso-2013>
12. https://caaarem.mx/web_caaarem/QSomos12.html
13. http://www.aduanas.gob.mx/aduana_mexico/2008/servicios/144_10227.html
14. <https://es.wikipedia.org/wiki/Dropbox>