



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga  
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

## PROYECTO DE TITULACIÓN

*MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL PROCESO OPERATIVO DE EXPORTACIÓN DE ZANAHORIA A GUAYANA FRANCESA*

## PARA OBTENER EL TÍTULO DE *INGENIERO EN LOGISTICA*

### PRESENTA:

*JOSE CARLOS CERVANTES PEDROZA*

### ASESOR:

*JULISSA ELAYNE COSME CASTORENA*

Junio



## **2. Agradecimientos.**

La vida me dio la dicha de poder concluir una etapa en mi vida, una en donde hubo muchos esfuerzos y sacrificios que con el apoyo de mis padres quienes siempre estuvieron a mi lado dando todo para sacarme adelante no estaría en el lugar que estoy ahora, les doy las gracias por cada palabra por cada esfuerzo que me dieron por cada granito de arena que hicieron para poder concluir esta etapa en mi vida el cual estoy eternamente agradecido por su comprensión y apoyo.

Al Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga por abrirme sus puertas y haberme dado los aprendizajes necesarios para poder aplicarlos en un futuro así mismo a cada uno de mis maestros que fueron pieza fundamental para mi desarrollo.

A mis hermanos Nahúm y Antonio que estuvieron a mi lado y me dieron sus consejos para poder ser la persona que soy ahora que con cada palabra de aliento pude salir adelante y cumplir una meta más.

La empresa RANCHEROS COMERCIALIZADORA gracias por abrirme las puertas y haberme dejado aplicar los conocimientos vistos a lo largo de mi carrera. Así mismo a mis asesores tanto internos como externos que sin sus asesorías no se habría cumplido

### **3. Resumen.**

En la actualidad un proceso de exportación, es considerado como un elemento clave para elevar la competitividad en el mercado exterior, en el cual las empresas internacionalizan sus productos para abrir nuevas puertas e innumerables desafíos, que traen consigo distintos panoramas para hacer crecer y forjar una nueva visión.

El proyecto de desarrollar un manual que explique el proceso de exportaciones y además se integren prácticas logísticas es vital, porque a la mayor brevedad posible el área de ventas tendrá que encontrar una estrategia la cual sea efectiva para poder exportar zanahoria a Guyana francesa y si se presentan imprevistos poder tomar decisiones para dar solución.

Crear un proyecto de un manual de procedimientos, abre un aspecto íntegro, de investigación, desarrolla la capacidad de analizar, sintetizar y comunicar verbalmente y de forma escrita. El proyecto tiene una relación con la ingeniería en logística, porque en las actividades a realizar para obtener los resultados obtenidos y alcanzar los objetivos, se puede planear, diseñar, administrar, realizar operaciones logísticas y también poner en práctica los conocimientos aprendidos en clase.

# Índice

2. Agradecimientos .....	3
3. Resumen .....	4
4. Introducción.....	7
5. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.....	8
6. Problemas a resolver, priorizándolos.....	9
7. Justificación .....	10
8. Objetivos(General y Especifico).....	11
CAPITULO 3 MARCO TEÓRICO.....	12
9. Marco teórico(fundamentos teóricos).....	19
CAPITULO 4 DESARROLLO .....	20
10. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas .....	31
PROCEDIMIENTOS DE UNA EXPORTACION.....	40
CAPITULO 5 RESUTADOS.....	56
11. Resultados.....	56
CAPITULO 6 CONCLUSIONES.....	63
13. Conclusiones del proyecto.....	63
CAPITULO 7 COMPETENCIAS DESARROLLADAS.....	64
14. Competencias desarrolladas y/o aplcadas.....	64
CAPITULO 8 FUENTES DE INFORMACION.....	65

Figura 1. Procesode reservación de booking .....	28
Figura 2 Viaje y routing .....	28
Figura 3. Partes de embarque .....	29
Figura 4 Contenedor y mercancía .....	30
Figura 5. Pagos de booking.....	30
Figura 6. Temperature monitoring in progress .....	32
Figura 7. Pallet listo con zanahoria para distribución .....	39
Figura 8. Factura Electrónica .....	50
Figura 9 Factura proforma .....	51
Figura 10. Packing list.....	52
Figura 11 Certificado fitosanitario .....	53
Figura 12. Bill of lading .....	54
Figura 13 Booking CMA CGM.....	55
Figura 14. Diagrama de Pareto.....	59
Figura 15. Mapa de la república mexicana .....	60

## ***CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO***

### ***4.-Introducción:***

Una de las razones por la cuales la exportación de zanahoria a Guyana francesa ha beneficiado de manera sustancial a la Empresa los Rancheros Comercializadora S.A DE CV .se debe a que a nivel mundial Guyana francesa es uno de los países con mayor importación. Conscientes de ello, la empresa Los Rancheros Comercializadora S.A. de C.V., tiene presente que para hacer una exportación exitosa es importante que se conozca y se domine perfectamente el proceso de exportación, el proceso de producción, se negocie con franqueza y en forma clara para evitar confusiones, cumpla puntualmente los compromisos que adquieren, sea consecuente respecto al precio, calidad, tiempos de entrega, envío de documentos, forma de pago y garantías y mantenga comunicación permanente con el cliente. Cabe resaltar que en el área no existe un manual que explique el proceso para exportar pero existen datos en las cuales redactan una pequeña descripción de actividades que se realizan. Derivado de esta situación, el Director de mercadeo y ventas solicito la elaboración de un manual que explique el proceso de exportación de zanahoria a Guyana Francesa, con la finalidad de que el área cuente con un respaldo que sirva como guía para la exportación.

### ***5. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.***

Los Rancheros Comercializadora S.A DE C.V es una empresa que por más de tres generaciones se ha dedicado a la producción agrícola, heredando valores como el trabajo en equipo, la superación continua, el desarrollo sustentable, el compromiso leal, la eficiencia, la innovación y la organización, preocupados por el desarrollo de su personal, el medio ambiente y su entorno socioeconómico, lo que en conjunto ha forjado una rica tradición en el cultivo, comercialización y exportación de ajo, tomate, chile, zanahoria y otras hortalizas de primerísima calidad, compartiendo con ello al mundo, el sazón de la cocina mexicana. El crecimiento de los Rancheros Comercializadora S. A DE C.V en las exportaciones ha sido de forma ascendente, porque cada año ellos ven incrementos en el mercado internacional. La empresa Los Rancheros Comercializadora S. A DE C.V. está ubicada en el Municipio de Pabellón de Arteaga, Aguascalientes, y está integrada por 7 socios que fungen como directores de unidades de producción y sucursales, ubicadas en Aguascalientes, Zacatecas, Fresnillo, México, etc. Su principal producto para exportar es el Ajo, porque con él iniciaron operaciones además de que es el que predomina más para su venta fuera de territorio nacional. Principalmente se distribuye en los países como Brasil, Estados Unidos, Holanda, Italia, Canadá, Australia, Polonia, Colombia, España, Francia, Sudáfrica, e islas canarias.

El puesto o cargo que estaré ocupando será auxiliar en Logística en el área de ventas para la exportación de zanahoria a Guyana Francesa

## **6. Problemas a resolver, priorizándolos.**

Sin embargo en los últimos años se ha observado que área de logística de los Rancheros Comercializadora S.A. de C.V. no funciona como debería. Lo que se ha podido identificar hasta el momento, es que ha habido rotación de personal lo que ha impedido que el proceso de exportación fluya de manera normal al momento de que ingresa nuevo personal pues no tienen de forma clara el proceso que se utiliza. Como bien lo recalca la encargada de ventas, cuando existe rotación de personal el área se queda sin información, esto obliga al departamento que se atrase en las exportaciones y el sustituto inicie desde un principio, se capacite y por ello pierda tiempo en darle seguimiento al proceso. El proyecto de desarrollar un manual que explique el proceso de exportaciones y además se integren prácticas logísticas es vital, porque a la mayor brevedad posible el área de ventas tendrá que encontrar una estrategia la cual sea efectiva para poder exportar zanahoria a Guyana francesa y si se presentan imprevistos poder tomar decisiones para dar solución.

## **7. Justificación**

En la actualidad, es poco común que las empresas que llevan a cabo procesos logísticos de exportación, los plasmen en un manual de procedimientos, a pesar de que a través de ellos se podría identificar de manera clara una actividad específica de principio a fin y se establecerían las reglas que marcan la pauta y la uniformidad de las actividades para evitar los errores operativos, o errores por toma de decisión incorrecta; facilitaría el entrenamiento del personal y sería información fácilmente transferible para gestionar el conocimiento dentro de las organizaciones.

Es por eso que el manual de procedimientos es de suma importancia para Los Rancheros Comercializadora S.A. de C.V debido a la rotación de personal, donde la información al respecto no está totalmente clara para el personal y las responsabilidades pueden ser confundidas y, por lo tanto no llevadas a cabo.

## **8. Objetivos (General y Específicos)**

### **Objetivo general**

Crear un manual de procedimientos del proceso operativo de exportación de zanahoria a Guayana Francesa.

### **Objetivo específico**

- Identificar qué tipo hortaliza es la de mayor producción y demanda en Guyana Francesa.
- Determinar o identificar la demanda nacional o el consumo aparente que tienen las hortalizas en especial la de mayor demanda en este país.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Auxilian en el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.

## **CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO**

### **9. Marco Teórico (fundamentos teóricos).**

En la actualidad hablar del concepto de logística es un tema muy relevante. En el pasado, poco se escuchaba hablar de él, pero día a día ha tomado fuerza y las empresas poco a poco se han ido familiarizando con este tema tan importante, porque en él han visto mejoras en sus procedimientos de producción, de almacenaje, logística y de exportación.

Logística: El término "logística" (del inglés: Logistics) ha sido tomado como definición en el manual de procedimientos, porque es a donde va enfocado y para ser utilizado como el término que, en un sentido general, se refiere: al conjunto de operaciones y tareas relacionadas con el envío de productos terminados al punto de consumo o de uso. Thompson, Ivan (2007).

#### Almacén

En una organización es de suma importancia ya que es un lugar especialmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y controlar los bienes de activo fijo o variable de la empresa, antes de ser requeridos para a la administración, la producción o la venta de artículos o mercancías. Todo almacén puede considerarse redituable para un negocio según el apoyo que preste a las funciones productoras de utilidades: producción y ventas. Es importante hacer hincapié en que lo almacenado debe tener un

movimiento rápido de entrada y salida, o sea una rápida rotación.

Todo manejo y almacenamiento de materiales y productos es algo que eleva el costo del producto final sin agregarle valor, razón por la cual se debe conservar el mínimo de existencias con el mínimo de riesgo de faltantes y al menor costo

posible de operación. La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada almacén. El personal de cada almacén debe ser asignado a funciones especializadas de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y ayuda en el control de inventarios. Debe existir una sola puerta, o en todo caso una de entrada y otra de salida (ambas con su debido control). Hay que llevar un registro al día de todas las entradas y salidas.

Toda operación de entrada o salida del almacén requiere documentación autorizada según sistemas existentes. La entrada al almacén debe estar prohibida a toda persona que no esté asignada a él, y estará restringida al personal autorizado por la gerencia o departamento de control de inventarios.

#### Islas Canarias y México

De acuerdo a Ferrer (1999), La inserción incondicional en la globalización es, en efecto, un camino sin salida. América Latina no puede nivelar el campo de juego de la globalización ni influir en una eventual reforma del sistema financiero internacional. Pero sí puede poner su casa en orden y encarar un proceso profundo de reformas para liberar las fuerzas de crecimiento, repartir con equidad la riqueza y el ingreso y transformar los vínculos con el resto del mundo.

#### Definición de Exportación

“La exportación consiste en vender productos de fabricación nacional a compradores de otros países”. (Lamb, Hair y McDaniel, 1998, p.106)

Hill (2002), menciona que la exportación no es una actividad sólo para empresas multinacionales, muchas empresas pequeñas se han beneficiado de las oportunidades económicas de ésta.

Evidencia sugiere que el volumen de la actividad exportadora en la economía mundial por organizaciones de todos los tamaños, es probable que incremente en el futuro.

La probabilidad de exportar exitosamente puede aumentar dramáticamente al implementar los siguientes pasos estratégicos:

1. Para los exportadores novatos es conveniente contratar a una compañía experta en exportación, o al menos a un consultor que para ayudar a identificar las oportunidades y ofrecer soporte en el papeleo y regulaciones involucradas al exportar.
2. Concentrarse al inicio en un sólo mercado.
3. Entrar a una escala menor para reducir costos de un posible fracaso.
4. El exportador necesita reconocer el momento y el compromiso involucrado en las ventas y debería contratar personal extra para monitorear esta actividad.
5. Poner mucha atención en la creación de relaciones duraderas con los distribuidores locales y los consumidores.
6. Es importante contratar personal local para ayudar a la compañía a establecerse en el mercado extranjero.

#### Tipos de exportación

##### Exportación directa

Es el tipo de exportación en la que no existen intermediarios, es por ello que prevalece un compromiso mayor por parte de la compañía al involucrarse en el comercio internacional. Puede requerir una persona staff o un grupo de personal que respalde el proceso, la administración probablemente tendrá que viajar al extranjero frecuentemente.

##### Exportación indirecta

Se realiza a través de un intermediario, como agentes u organismos que se encargan de exportar. [www.tradeport.org](http://www.tradeport.org)

De acuerdo Lamb, Hair y McDaniel (1998), dichos agentes se clasifican de la siguiente manera: El intermediario más común es el comerciante exportador o comprador para exportación quien funge como cliente local para el fabricante nacional. Éste asume todos los riesgos y vende independientemente en el mercado internacional. La empresa nacional únicamente participa de acuerdo a la medida en que sus productos se vendan en el extranjero.

El corredor de exportación es un segundo tipo de intermediario, éste funge el papel de agente que contacta al comprador con el vendedor. En este caso el fabricante es el que asume todos los riesgos y mantiene mayor control sobre el producto y su participación internacional.

Finalmente están los agentes de exportación, los cuales se ubican en el mercado extranjero, y además de contactar al productor con el cliente, como en el caso anterior, también desempeña otras funciones como la búsqueda de financiamiento internacional, los embarques o la distribución.

## ARANCELES

Bancomext (1998), el arancel es un impuesto que se aplica en el comercio exterior para agregar valor al precio de las mercancías en el mercado receptor. Se agravan las mercancías que se importan a fin de proteger a las similares que se fabriquen en el país. Por su parte, los aranceles a la exportación, aunque se establecen en casos excepcionales, tienen igual finalidad protectora, pero en este caso la contribución disminuye el ingreso real del comerciante con el objetivo de asegurar el abastecimiento del mercado nacional.

### Clasificación arancelaria

Las mercancías deben identificarse al pasar por las aduanas, a fin de definir su situación arancelaria, el arancel que les corresponde establece correctamente los impuestos aplicables y vigilar el cumplimiento de las regulaciones no arancelarias que se aplican en la aduanas.

Las mercancías que se integran al flujo del comercio internacional se clasifican con base en el Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías, el cual ha sido adoptado por la mayoría de los países.

### Barreras no arancelarias

Son las medidas que no permiten el libre flujo de las mercancías entre distintos países. Existen diversos tipos de dichas barreras, sin embargo, hay algunas que son utilizadas con mayor frecuencia dentro del comercio internacional, las cuales son las siguientes:

- Regulaciones de etiquetado: Este tipo de normas se encuentran prácticamente en todas las mercancías a exportar o importar, sobre todo si es para su venta directa al consumidor final. Estas regulaciones consisten en establecer los requerimientos de los fabricantes, exportadores y los distribuidores del producto. La etiqueta además de que ayuda al consumidor a conocer la marca del producto, también le es útil para conocer el país de origen, quién lo produce, y otras características como contenido e ingredientes.
- Regulaciones sanitarias, fitosanitarias y zoonosanitarias: Estas medidas han sido impuestas por los países con la finalidad de proteger la vida y la salud humana, animal y vegetal de ciertos agentes riesgosos que no existen dentro de su territorio. Algunos aspectos básicos que cubren estas regulaciones se aplican: Durante el proceso de producción, a través del uso de plaguicidas y fertilizantes, pruebas de laboratorio, inspecciones, certificaciones sanitarias, regímenes de cuarentena, determinación de zonas libres de plagas y enfermedades.
- Normas técnicas: Este tipo de regulación se refiere a las características y propiedades técnicas que deben cumplir los productos en el mercado importador. Estas normas sirven para garantizar a los consumidores que los productos que compran cuentan con la calidad, la seguridad y las especificaciones de fabricación necesarias. Dichas normas expresan el tamaño, su medida, dimensiones, inflamabilidad o símbolos, embalaje, etc, aplicables a un producto.
- Subsidios: son pagos del gobierno a los productores locales. Los subsidios toman diversas formas, aportaciones en efectivo, préstamos con intereses bajos, anulación de impuestos y participación del gobierno en el capital contable. Al disminuir los costos, los subsidios benefician a los productores domésticos de dos maneras, permiten competir con las importaciones y ganar nuevos mercados para la exportación.
- Cuotas a la importación y restricciones a la exportación: Las cuotas a la importación son una restricción en la cantidad de algún bien que es importado por un país. Esta restricción normalmente se aplica otorgando licencias de importación a un grupo de individuos o firmas.  
Las restricciones a la exportación es una cuota al comercio impuesta por el país

exportador, usualmente requerida por el país importador.

- **Requerimientos de contenido locales:** Se pide una fracción producida domésticamente de algún bien. El requerimiento se puede expresar en términos físicos o en valores.
- **Políticas antidumping:** Dumping se define como vender productos en un mercado extranjero a un precio menor a sus costos de producción, o el vender debajo del valor justo de mercado.
- **Políticas administrativas:** Son reglas burocráticas designadas para hacer difícil que las importaciones entren a un país.

Pérez, M. C. (2000). Las aduanas y el comercio internacional. Esic Editorial.

## DOCUMENTOS Y TRÁMITES DE EXPORTACIÓN

Bancomext, (1998). A continuación se enlistan los documentos necesarios para llevar a cabo la exportación:

**Factura comercial.** Para fines aduaneros, en México es posible exportar sin factura, pero en el país de destino es necesario que todo embarque se ampare con una factura comercial.

**Lista de empaque.** La lista de empaque es un documento que permite al exportador, al transportista, a la compañía de seguros, a la aduana y al comprador de las mercancías saber qué contiene cada bulto o caja.

**Documentos de transporte.** Es el título de consignación que expide la compañía transportista en el que se indica que la mercancía se ha embarcado a un destino determinado y se hace constar la condición en que se encuentra. Dependiendo del medio de transporte que se utiliza, este documento se denomina: guía aérea, conocimiento de embarque, carta de porte y talón de embarque.

Contrato de transporte. Es el documento por el cual la empresa porteadora se compromete a prestar el servicio que en el mismo se estipula y de acuerdo a las condiciones de transporte estipuladas.

Póliza de seguro. Incluye una serie de coberturas para resarcir al asegurado por las pérdidas o los daños materiales que sufran los muebles o semovientes durante su transporte por cualquier medio o combinación de medios.

Pedimento de exportación. Es la forma oficial aprobada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, otorgado por conducto de un agente o apoderado aduanal.

Certificado de origen. Es un documento en donde se manifiesta que un producto es originario del país o de la región y que, por tanto puede gozar del trato.

## ENVASE Y EMBALAJE

Tanto el envase como el embalaje están implícitamente definidos cuando se selecciona el medio de transporte.

El envase de acuerdo a Morales (2000) es el contenedor de un producto en cualquier presentación, sólido, líquido o gaseoso, que esté destinado al mercado de consumo o a los mercados empresariales. Mientras tanto, embalaje es un contenedor de expedición, ya sea unitario o colectivo, éste agrupa a los productos envasados para brindarles mayor protección contra los riesgos que se pueden presentar durante la carga y descarga, transporte, almacenamiento o estiba.

## INCOTERMS

“El comercio exterior mundial, está sujeto a tecnicismos que deben conocerse, ya que esto permite una facilidad en el lenguaje entre los importadores y exportadores aunque su lengua natural no sea compatible, por lo que se han venido desarrollando Términos Internacionales de Comercio llamados

INCOTERMS” (Reyes, 1993, p.92).

El objetivo de los INCOTERMS es establecer un conjunto de términos y reglas de carácter facultativo, que permiten acordar los derechos y las obligaciones tanto del vendedor como del comprador en las transacciones comerciales internacionales, por lo que se pueden utilizar en contratos de compraventa con el extranjero. (Bancomext, 1998)

Los INCOTERMS están catalogados en 4 grandes grupos y se definen así:

Grupo E

EXW. En fábrica (Lugar convenido)

Grupo F

FCA. Libre transportista (Lugar convenido)

FAS. Libre al costado del barco (Puerto de carga convenido) FOB. Libre a bordo (Puerto de carga convenido)

Estos términos significan que el vendedor se encarga de entregar la mercancía al transporte escogido por el comprador.

Grupo C

CFR. Costo y flete (Puerto de destino convenido)

CIF. Costo, seguro y flete (puerto de destino convenido) CPT. Transporte pagado hasta (lugar de destino convenido)

CIP. Costo y seguro pagado hasta (lugar convenido de destino)

Estos términos significan que el vendedor contrata el transporte sin asumir el riesgo de la pérdida o daño de la mercancía o costos adicionales ocasionados después de la carga y despacho de la mercancía.

Grupo D

DAF. Entrega en frontera (Puente convenido de destino) DES. Entrega sobre barco (Puerto convenido de destino) DEQ. Entrega en muelle (Lugar convenido de destino)

DDU. Entrega sin pago de derechos (Lugar de destino convenido) DDP. Entrega con pago de derechos (Lugar de destino convenido)

## **CAPÍTULO 4: DESARROLLO**

### **10. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.**

#### **Primer Paso: Análisis y Diseño de procedimientos**

**En este apartado se comenzó analizando el procedimiento de exportación de zanahoria a Guyana francesa que tenía el departamento de Logística, después se empezó a analizar un documento en Excel, que contenía una tabla que presenta de manera muy general las actividades que conlleva el proceso**

#### **EXPORTACION PARA GUYANA FRANCESA**

- 1 Confirmación de pedido
- 2 Verificar permiso de importación del Cliente.
- 3 Verificar salidas de buques por el puerto solicitado por el cliente.
- 4 Solicitar reservación de buque en Naviera por medio de CMA CGM.
- 5 Confirmación de booking por parte de la Naviera.
- 6 Documentar reservación, de acuerdo a la fecha solicitada.
- 7 Avisar a Empaque de fecha de carga y producto a cargar. (Orden de carga)
- 8 Elaborar factura-proforma. (Si aplica)
- 9 Verificar y elaborar etiquetas.
- 10 Hacer trámite de Certificado de Origen, ante Secretaría de Economía
- 11 Considerar que el folio de autorización.
- 12 Solicitar Análisis.
- 13 Solicitar Análisis de CONAPRO.
- 14 Tramitar Certificado Fitosanitario.
- 15 Realizar pagos de Certificados.
- 16 Elaboración de Factura.
- 17 Presentar documentación ante Secretaría de Economía.

- 18 Enviar documentación a Cliente para autorización.
- 19 Enviar documentación a las Agencias Aduanales. (Packing list y Factura)
- 20 Realizar pago de BL.

### 3.2 Segundo Paso: Delimitación del procedimiento

Para desarrollar este paso, se escogió El proceso de Exportación de zanahoria a Guyana francesa, que se lleva a cabo en el departamento de Logística, para cual se tuvo que investigar desde donde inicia y hasta donde termina.

### 3.3 Tercer Paso: Recolección de la Información

Para verificar, recolectar y analizar datos, documentos e información se utilizaron dos técnicas la de investigación documental que consistió en la selección y el análisis de aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con el procedimiento de exportación, es importante además, recabar todas las formas y documentos que intervienen en un manual y en un proceso para exportar productos perecederos, debidamente requisitos con los datos usuales, cuales son los documentos que se llevan durante el proceso, determinando siempre dónde se originan, cuál es el trámite que siguen, dónde se archivan y para qué sirven.

La otra técnica que se utilizó fue la de observación de campo, la cual consistió en acudir al lugar u oficina en donde se desarrollan las actividades del proceso con el objetivo de observar atentamente todo lo que sucede dentro y fuera cuando se está aplicando el proceso; para ello, fue necesario anotar todo lo que se consideró relevante.

Para recabar la información, también fue necesario acudir a diversas fuentes, entre las que destacan bibliotecas, artículos, búsqueda en internet, y apuntes de la

Materia de Legislación Aduanera y Comercio Internacional, y en los jefes y empleados quienes aportaron información adicional para el análisis, diseño e implantación del manual; y las áreas de trabajo que sirven para tener la visión real de las condiciones.

### 3.4 Cuarto Paso: Análisis del Procedimiento

Una vez que se recolectó información de acuerdo a las técnicas aplicadas, se sometió al análisis correspondiente, y se consideró que es necesario mejorar o rediseñar el procedimiento de exportación de zanahoria hacia Guyana francesa, y para esto la información paso por tres aspectos, los cuales tienen la finalidad de concretar y definir qué información eliminar, cual se puede mejorar y cual definitivamente cambiar. A continuación se explica que se realizó en cada una de ellas.

#### 3.4.1 Eliminar

En este aspecto se eliminó información de las actividades que no intervienen en el proceso de exportación de zanahoria a Guyana francesa que se lleva a cabo en el Departamento de Logística, la cual se identificó como información del SAT1, Aduana, Estructuras Portuarias e Información sobre Carreteras.

#### 3.4.2 Combinar

Se manejó información filtrada del aspecto anterior, para llegar a tener una mejor visión, se comenzó a identificar información que se puede combinar, como lo es, trámites en dependencias o departamentos externos a la Empresa los Rancheros Comercializadora y actividades que se pueden realizar en el mismo momento, por ejemplo la verificación para el certificado fitosanitario 2, esta información y actividades a la vez se hacen en un mismo día, es por ello que se combinan sin dejar atrás que son actividades muy diferentes, pero en el proceso se exponen

como una sola actividad para el departamento.

### 3.4.3 Cambiar

En este punto se revisó la existencia de algún cambio que pueda hacerse en el orden, el lugar o la persona que realiza actividades que están dentro del proceso, aquí se pudo simplificar un poco más el procedimiento con la ayuda de las opiniones de los trabajadores y jefes que tienen conocimiento con la exportación de zanahoria a Guyana francesa

## 3.5 Quinto paso: Elementos que integran el manual

A continuación se mencionan los elementos que se consideraron y que deben integrar el manual de procedimientos, por ser los más relevantes para los objetivos que se persiguen con su elaboración:

1El Servicio de Administración Tributaria (SAT) es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que tiene la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y aduanera, con el fin de que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público.

([http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/quienes\\_somos/127\\_6803.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/quienes_somos/127_6803.html))

2 El Certificado Fitosanitario es un documento de control y de lucha contra plagas que requieren determinados vegetales y productos vegetales y que deben además ir acompañados de su correspondiente pasaporte fitosanitario en el momento de la expedición. (Junio 17, 2018).

<http://azure.afi.es/ContentWeb/EmpresasUnicaja/certificado/fitosanitario/>

### 3.5.1 Identificación

En este apartado se da referencia a la primera página o portada del manual, en ella aparecen los datos siguientes: Logotipo de la dependencia, nombre de la dependencia, nombre o siglas de la unidad administrativa responsable de su elaboración o actualización, título del Manual de procedimientos, fecha de elaboración en este caso.

### 3.5.2 Índice

En este apartado se presentó de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el manual para darle formato y ubicar donde se puede encontrar cada elemento. A efecto de uniformar la presentación de estos documentos, fue importante seguir el orden que se menciona a continuación:

- introducción
- objetivo del manual
- nombre del procedimiento

En este caso se da una breve explicación que va dirigida al lector sobre el panorama general del contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él. Fue recomendable que, al formular la introducción, se utilizará un vocabulario sencillo, a efecto de facilitar su entendimiento; asimismo, que se comprendan totalmente los rubros y conceptos que se presentan en dicho manual para el proceso de exportación de zanahoria Guyana francesa

En el objetivo se realizó una explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual de procedimientos; su elaboración se ajustó a los lineamientos que se describen a continuación.

### 3.6 Sexto Paso: Desarrollo de los procedimientos

Este punto constituye a la parte central o sustancial del Manual de Procedimientos, se integra por los siguientes apartados:

#### 3.6.1 Propósito del Procedimiento

Aquí se describió y se presentó la finalidad o razón de desarrollar el procedimiento de exportación de zanahoria a Guyana francesa y también lo que se persigue con su implementación. Para el cual se consultó este punto con el Jefe de Logística y con el Jefe de importaciones y exportaciones, por medio de una reunión, que tuvo como resultado definir de forma clara el propósito y el Alcance del procedimiento.

##### 3.6.1.1 Alcance

Para la realización de este punto se planteó un inicio, un final, dependencias y actores que actúan e interviene en el Proceso de Exportación de zanahoria a Guyana francesa, el cual fue aprobado por el Jefe de Logística y el Jefe de Importaciones y Exportaciones en la reunión que se tuvo, como se explica en el inciso a). Para el cual se mencionó y explico que el proceso inicia desde la presentación de cotizaciones al cliente hasta la entrega de documentos originales al mismo.

##### 3.6.1.2 Referencias

En esta parte se enlista la documentación de apoyo que utilizamos para elaborar el procedimiento como por ejemplo: manual de ventanilla única, información sobre el certificado fitosanitario, documentación para exportar al País de Guyana

francesa, paginas como e5cinco, información de SAGARPA, etc.

### 3.6.1.3 Responsabilidades

Aquí se indicó quien es el responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento; así como también, quien es el responsable de la revisión y aprobación del mismo.

### 3.6.1.3 Definiciones

Para este inciso se determinaron los términos de uso frecuente que se emplean con sentido específico o restringido en comparación al conjunto de definiciones del diccionario. Se investigó algunos en el “Diccionario de Logística y Negocios Internacionales” de los Autores Luis Aníbal Mora y Rubén Darío Muñoz y otros vía internet de páginas confiables, esto se realizó para que el manual tenga un mejor entendimiento y sea práctico al momento de usarlo.

## 3.7 Séptimo Paso: Método de Trabajo

Dentro de este apartado se tomaron en cuenta los siguientes puntos: Lineamientos, Descripción de actividades, diagrama de flujo, formatos y anexos. Los cuales se presenta a continuación:

### 3.7.1 Lineamientos

En este punto se describieron y analizaron los lineamientos necesarios para llevar a cabo el procedimiento, que sirven como una guía básica para la acción, buscar alternativas, conocer los límites que tiene algunas actividades externas al

Departamento en la hora de Exportar zanahoria a Guyana francesa. A continuación se mencionan algunos de ellos:

- Para iniciar el proceso de exportación, el departamento de logística debe recibir la orden de compra.
- Se debe tener en cuenta que hasta que no zarpe el buque, no se puede dar inicio con la documentación, es por ello que se debe estar comunicando con la Agencia Aduanal y la Naviera.
- Para hacer la Verificación de las zanahoria, es necesario antes realizar la fumigación del contenedor cargado con la dependencia de CONAPRO7.

### 3.7.2 Descripción de actividades

Para este inciso se realizó la descripción de cada una de las actividades que existen en el Proceso de Exportación de zanahoria a Guyana francesa, el cual se basa y se divide en tres apartados los cuales son Secuencia de Etapas, Descripción de la Actividad y Responsable de la Actividad.

Antes de presentar la descripción de actividades, en este punto también se realizó el procedimiento que se lleva a cabo en la reservación de Booking8, conocida también la reservación de espacio por medio del Portal CMA CGM.

## Proceso para la Reservación de Booking (Reservación de espacio)

**Solicitud de booking** CMA CGM Group eBusiness

Acceda a la plataforma de eBusiness de CMA CGM Group en los siguientes enlaces:

- CMA-CGM [www.cma-cgm.com](http://www.cma-cgm.com)
- ANL [www.anl.com.au](http://www.anl.com.au)
- DELMAS [www.delmas.com](http://www.delmas.com)
- CNC [www.cnc-ebusiness.com](http://www.cnc-ebusiness.com)
- US Lines [www.uslines.com](http://www.uslines.com)

Sign In

Haga clic en eBusiness → Solicitud de booking

1 Paso 2 Viaje y routing 3 Puertos del embarque 4 Contenedor y mercancía 5 Pago 6 Enviar

**Paso 1: Número de contrato o SQ, puerto de carga y puerto de descarga**

Es necesario que tener un número de contrato o SQ válido para enviar una solicitud de booking. Introduciendo los puertos de carga y descarga, se completará su solicitud con el equipo y la mercancía.

**1-1 Introducir el número de contrato o SQ.**

**1-2 introduzca el puerto de carga y el de descarga.**

Cotización y routing

Número de SQ / US Service Contract: CNR0XXXXXX

Puerto de carga\*: BARCELONA / ES / ESBCH

Puerto de descarga\*: NEW YORK / NY / US / USNYC

Tipo de mercancía: Miscellaneous, chemical products

Equipo: 20RF, 40RH, 20ST, 40ST, 40HC

Especial: Reef, Hcd

Haga clic en **Siguiente** para continuar

Fig. 1 proceso de reservación de booking.

**Solicitud de booking** CMA CGM Group eBusiness

1 Paso 2 Viaje y routing 3 Puertos del embarque 4 Contenedor y mercancía 5 Pago 6 Enviar

**Paso 2: Viaje y routing**

Escoger routing

2-1 Seleccione Utilizar el Routing finder si quiere buscar un routing entre POL y POD o Completar el formulario manualmente si conoce los detalles del buque y viaje.

Por defecto el Routing finder le muestra las opciones para las próximas tres semanas.

Haga clic aquí si quiere modificar las fechas de búsqueda.

2-2 Seleccione su opción preferida haciendo clic en el botón de la línea correspondiente.

Desde	Hacia	Salida	Llegada
ROTTERDAM	MELBOURNE	08/02/2015	24/03/2015
ROTTERDAM	MELBOURNE	09/02/2015	19/03/2015
ROTTERDAM	MELBOURNE	17/02/2015	26/03/2015
ROTTERDAM	MELBOURNE	18/02/2015	02/04/2015
ROTTERDAM	MELBOURNE	24/02/2015	02/04/2015

2-3 Haga clic en Escoger para confirmar el routing seleccionado.

Puede introducir los términos del transporte (la opción puerto a puerto se muestra por defecto).

2-4 Seleccione los términos para la Export y la Import.

2-5 Escriba el inicio del lugar de recepción y de destino. Automáticamente el sistema le sugerirá varias opciones en un listado.

Haga clic aquí para introducir las direcciones para la recogida y la entrega.

Haga clic en **Siguiente** para continuar

Fig. 2 Paso 2 viaje y routing

**Solicitud de booking** CMA CGM Group eBusiness

**Paso 3: Partes del embarque (1)**

Puede añadir partes haciendo clic en (1) Buscar por nombre, (2) Buscar por país o favorito o (3) Crear una parte. Seleccione las partes que desee añadir y haga clic para integrarlas en el embarque.

Descripción de la compañía	País	Actividad	Provincia/Estado	País
AGENCY MARITIME/STY/STY/STY/STY	ESTADOS UNIDOS	AGENCY MARITIME	FLORIDA	ESTADOS UNIDOS
AGENCY MARITIME/STY/STY/STY/STY	ESTADOS UNIDOS	AGENCY MARITIME	FLORIDA	ESTADOS UNIDOS
AGENCY MARITIME/STY/STY/STY/STY	ESTADOS UNIDOS	AGENCY MARITIME	FLORIDA	ESTADOS UNIDOS

**1. Buscar por nombre:** Introduzca el nombre de la parte o selecciónela de la lista de las 10 más utilizadas. Para acotar la búsqueda, seleccione el rol y luego, la compañía.

Busque aquí la compañía

Seleccione el rol de la compañía

Haga clic en + para añadir la compañía como parte en la solicitud de booking

Aunque, ya haya seleccionado una compañía, puede sustituirla por cualquier otra que tenga el símbolo que se indica

Un único partner está permitido en esta categoría. Puede reemplazar el partner.	
GREATVIEW HOLDINGS LIMITED	✓
EXPEDITORS INTERNATIONAL, INC - BARCHROFT	⌂
FERRY MACONE LTD	⌂

Fig.3 Partes del embarque

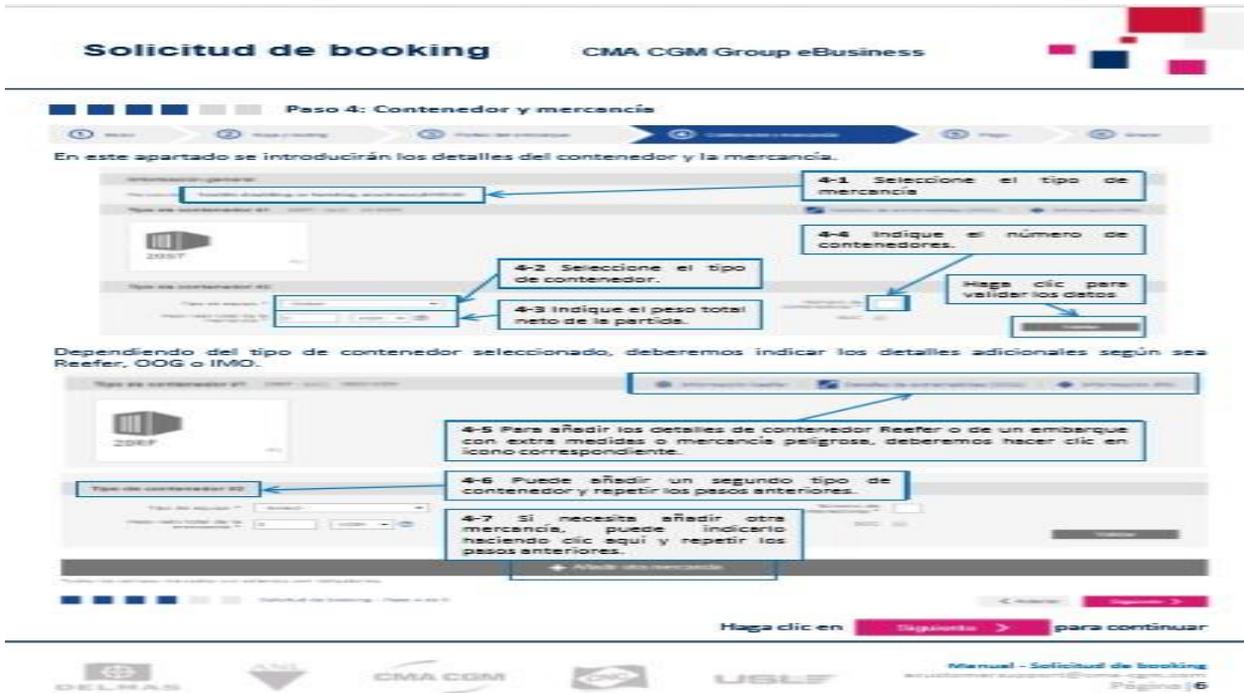


Fig.4 Contenedor y mercancía

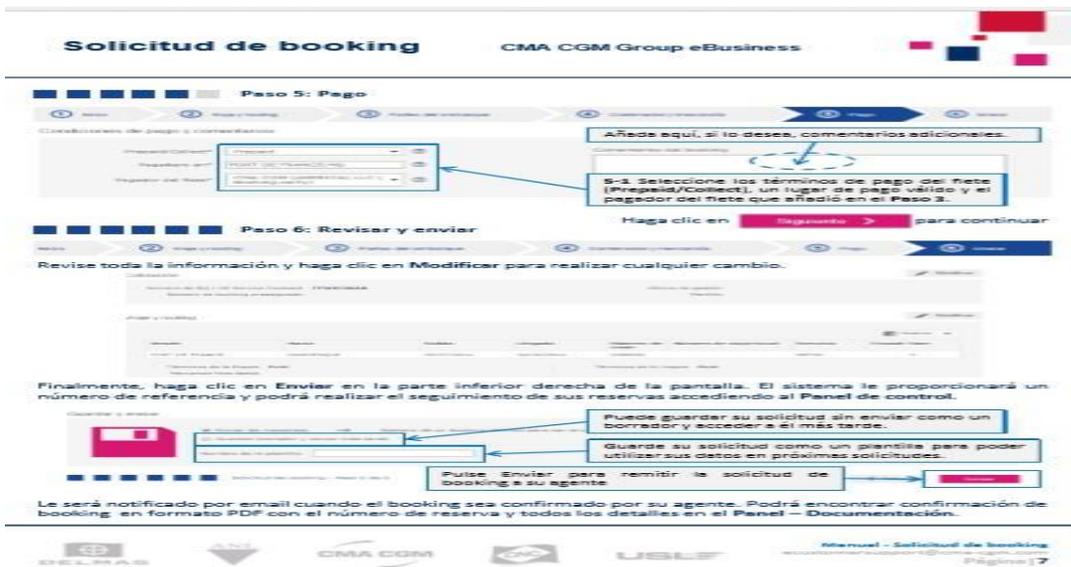


Fig.5 pagos del booking

Descripción de actividades del proceso de exportación

SECUENCIA DE ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>1.- Presentar Cotizaciones</b>	1.1 Presentar cotizaciones del producto de acuerdo a su variedad, presentación e Incoterm	Exportador
<b>2.- Recepción de Cotizaciones</b>	2.1 Recibe las cotizaciones vía correo electrónico, mediante el escaneo de los documentos firmados para hacer la compra.	Importador
<b>3.- Realiza el Pedido</b>	3.1 Realiza la orden de compra la cotización aceptada por medio de un contrato de compraventa. 3.2 Envía por medio de correo electrónico al exportador la orden de compra.	Importador
<b>4.-Confirmar Pedido</b>	4.1 Confirmar con el cliente el pedido para realizar la orden de compra por medio de correo electrónico.	Exportador
<b>5.- Realizar la Orden de Compra</b>	5.1 Se realiza la Orden de compra para ser enviada al Departamento de Logística y se pide al cliente el permiso de importación para su revisión. 5.2 Revisa el permiso de importación de acuerdo a los siguientes datos: 1 No. DE PERMISO.2 VALIDEZ DEL PERMISO.3 QUE SE ENCUENTRE A NOMBRE DEL IMPORTADOR.	Exportador
<b>6.- Recibe la Orden de compra para la Documentación</b>	6.1 Recibir la orden de compra para su revisión. 6.2 Dar inicio a la documentación y al proceso de exportación.	Depto. Logística

<p><b>7.- Verificar las salidas de los Buques (Puerto elegido)</b></p>	<p>7.1 El exportador debe verificar con la naviera las salidas de buques que se tienen programadas para la semana en la que se realizará la exportación por el puerto que se eligió.</p> <p>7.2 Con la naviera que se vaya a trabajar es importante</p>	<p>Depto. de Logística</p>
--	---	----------------------------



Fig.6 Temperature Monitoring In Progress

	<p>explicar las condiciones para que viaje la mercancía, verificando los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Días de Tránsito para Guyana francesa</li> <li>• La Temperatura, Ventilación y Humedad con la que debe viajar la mercancía.</li> <li>• Se introducirán 2 termógrafos<sup>13</sup> al contenedor. Sí en caso de que la mercancía sufra un daño en cuanto a la variación de la temperatura, los termógrafos guardan un registro, para la toma de decisiones en cuanto el daño que sufrió la mercancía.</li> </ul>	
<p><b>8.- Hacer la reservación del Buque</b></p>	<p>8.1 Después de que la gerencia confirme el buque en el cual se requiere enviar la mercancía, procederemos a verificar si hay lugar para nuestro contenedor en el buque seleccionado.</p>	<p>Depto. de Logística</p>
<p><b>9.-Realizar la reservación del Booking</b></p>	<p>9.1 La naviera debe realizar la reservación del booking, acordando una fecha para la cargar del producto y el cierre de documentos.</p>	<p>Naviera</p>
<p><b>10.- Documentar reservación de acuerdo a la fecha solicitada</b></p>	<p>10.1 La naviera debe documentar la reservación del booking de acuerdo a la fecha que se debe posicionar la cargar en el Puerto que se eligió.</p>	<p>Naviera</p>

	11.1 El exportador es responsable de avisar al	
<b>11.- Avisar al empaque de la fecha de carga</b>	empaque de la fecha de la carga. El aviso puede ser por medio de la planeación en red, correo electrónico, vía telefónica, por radio o bien por celular, esto para que el encargado del empaque esté listo cuando llegue el tráiler	Exportador
<b>12.-Solicitar análisis de Fumigación en CONAPRO</b>	12.1 El Dpto. de Logística debe programarse para solicitar la Fumigación del contenedor en CONAPRO, porque puede existir que las cámaras donde se realiza la operación puedan estar ocupadas por otros clientes y este tiempo perdido puede perjudicar las siguientes actividades. El análisis fumigación es un requisito que pide el país importador (Guyana francesa).	Dpto. de Logística
<b>13.-CONAPRO realiza y expide el análisis de</b>	13.1 CONAPRO es la dependencia responsable para expedir el dictamen del análisis de fumigación tanto en	CONAPRO

<p><b>15.-Solicitar verificación y análisis de la Carga</b></p>	<p>15.1 El Departamento de Logística debe solicitar y programar el análisis de verificación de la carga con la Ing. Antonia Pérez Carreón (actor tercero autorizado por SAGARPA para expedir el dictamen), por medio de correo electrónico, vía telefónica o por radio.</p>	<p>Depto. Logística</p>
<p><b>16.-Se realiza la verificación por medio del Actor Tercero de SAGARPA.</b></p>	<p>16.1 El actor Tercero autorizado por SAGARPA realiza el análisis de verificación en el lugar del Empaque. Es importante que se realice en el empaque para tener la mayor información que puede necesitar el Actor tercero para expedir el dictamen.</p>	<p>Actor tercero (SAGARPA )</p>
<p><b>17.-Se realiza el análisis por medio del Consejo de zanahoria</b></p>	<p>17.1 El Consejo de zanahoria de Aguascalientes, realiza el análisis de enfermedades que puedan contener 21.2 El dictamen de los análisis que expide el Ingeniero del Consejo de zanahoria de Ags. Exportador o al Departamento para documentar y explicar con veracidad que la zanahoria estén sanos.</p>	<p>Consejo de zanahoria</p>
<p><b>18.- Realizar el pago electrónico de Derechos para tramitar el Certificado fitosanitario</b></p>	<p>18.1 El Departamento de Logística debe realizar el Pago Electrónico de Derechos para tramitar el Certificado Fitosanitario. En el portal de SENASICA llamado e5cinco (<a href="http://sistemas1.senasica.gob.mx/hojaAyuda/pagoVialnte_rnet.jsp">http://sistemas1.senasica.gob.mx/hojaAyuda/pagoVialnte_rnet.jsp</a>) entrega una hoja de ayuda que servirá como referencia para hacer el pago en ventanilla bancaria.</p>	<p>Depto. Logística</p>

<p><b>19.-Preparar y enviar documentación para el dictamen y el certificado fitosanitario</b></p>	<p>19.1 Se debe preparar y enviar la documentación para que el Actor tercero de SAGARPA pueda tramitar y entregar el dictamen que se necesita para expedir el Certificado Fitosanitario. La documentación debe de llevar una Carta Responsiva firmada por el depto. de logística o por el exportador un formato en Word que muestre como quedaría el C.F. y el Pago electrónico de Derechos que se hizo en ventanilla bancaria. (De todo esto es original y copia)</p>	<p>Depto. Logística</p>
<p><b>20.-SENACICA Realizó y</b></p>	<p>20.1 El Actor Tercero de SAGARPA es el responsable de realizar y entregar el dictamen que será</p>	<p>Actor Tercero Autorizado por</p>

<p><b>entrega el dictamen para el llenado del certificado fitosanitario</b></p>	<p>utilizado para el trámite Y llenado del Certificado Fitosanitario.</p>	<p>SAGARPA</p>
<p><b>21.-SAGARPA recibe el dictamen, realiza y entrega el Certificado fitosanitario.</b></p>	<p>21.1 SAGARPA o el CADER I reciben el dictamen para realizar el llenado del Certificado Fitosanitario y por consiguiente entregarlo al Depto. de Logística</p>	<p>SAGARPA</p>
<p><b>22.-Revisar y analizar el certificado fitosanitario</b></p>	<p>22.1 Revisa y analiza el C.F. para estar de acuerdo con el Ingeniero que realizo el llenado del Certificado. 22.2 Explicar y decir con veracidad sí el documento entregado esta correcto y en orden o de lo contrario corregir datos que estén mal a la brevedad posible.</p>	<p>Depto. Logística</p>
<p><b>23.- Elaborar Factura proforma</b></p>	<p>23.1 El Departamento de Logística realiza la factura proforma para poder realizar el despacho en aduana. Nota. Este documento se realiza por si no se tiene o no se cuenta en el momento con la Factura Fiscal.</p>	<p>Depto. Logística</p>

<p><b>24.-Realizar trámite para el Certificado de origen por medio de VUCEM</b></p>	<p>24.1 El Departamento de Logística realiza y tramita por medio de Ventanilla Única (VUCEM) <sup>14</sup>el Certificado de Origen, después por medio de VUCEM recibir un acuse este servirá para recoger el C.O. en Secretaría de Economía.</p>	<p>Depto. Logística</p>
<p><b>25.- Secretaría de Economía expide el Certificado de Origen</b></p>	<p>25.1 Secretaría de Economía debe de recibir el acuse que entrega VUCEM para el trámite final de C.O. 25.2 La Secretaría de Economía es la dependencia responsable de expedir el C.O. para que la mercancía se declare de Origen Mexicano.</p>	<p>Secretaría de Economía</p>
<p><b>26.-Recoger y Revisar el Certificado de Origen</b></p>	<p>26.1 El Departamento de Logística después de que se entregue el C.O. debe revisar y analizar que los datos que inserto en ventanilla única sean los correctos, para no tener percances en la aduana de destino.</p>	<p>Depto. Logística</p>
<p><b>27.-Elaborar la Factura Fiscal</b></p>	<p>27.1 Se elabora y expide la Factura Fiscal por medio del Programa ADMINPAQ, para empezar a realizar la documentación que será enviada al Cliente para su</p>	<p>Depto. Logística</p>

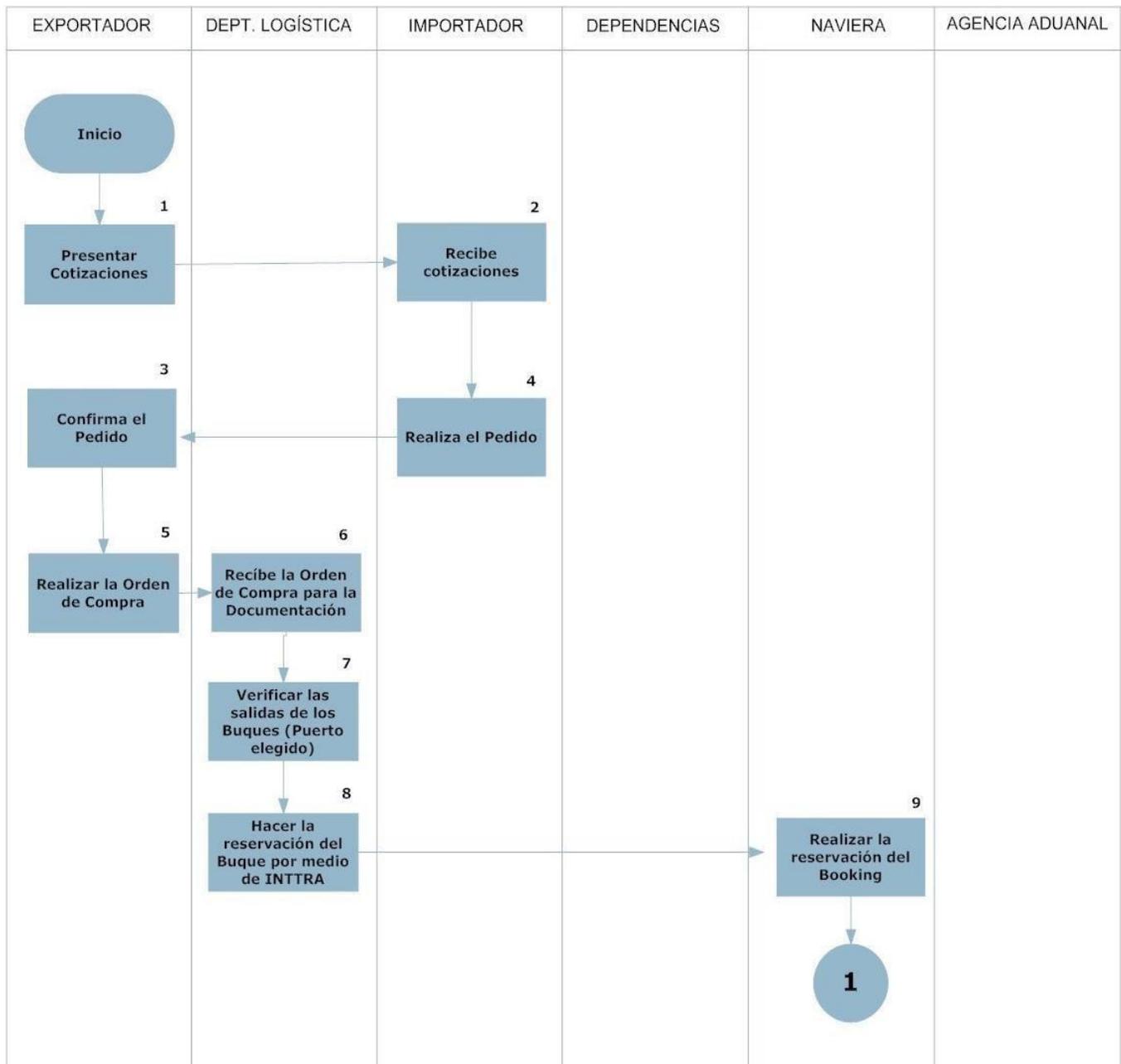


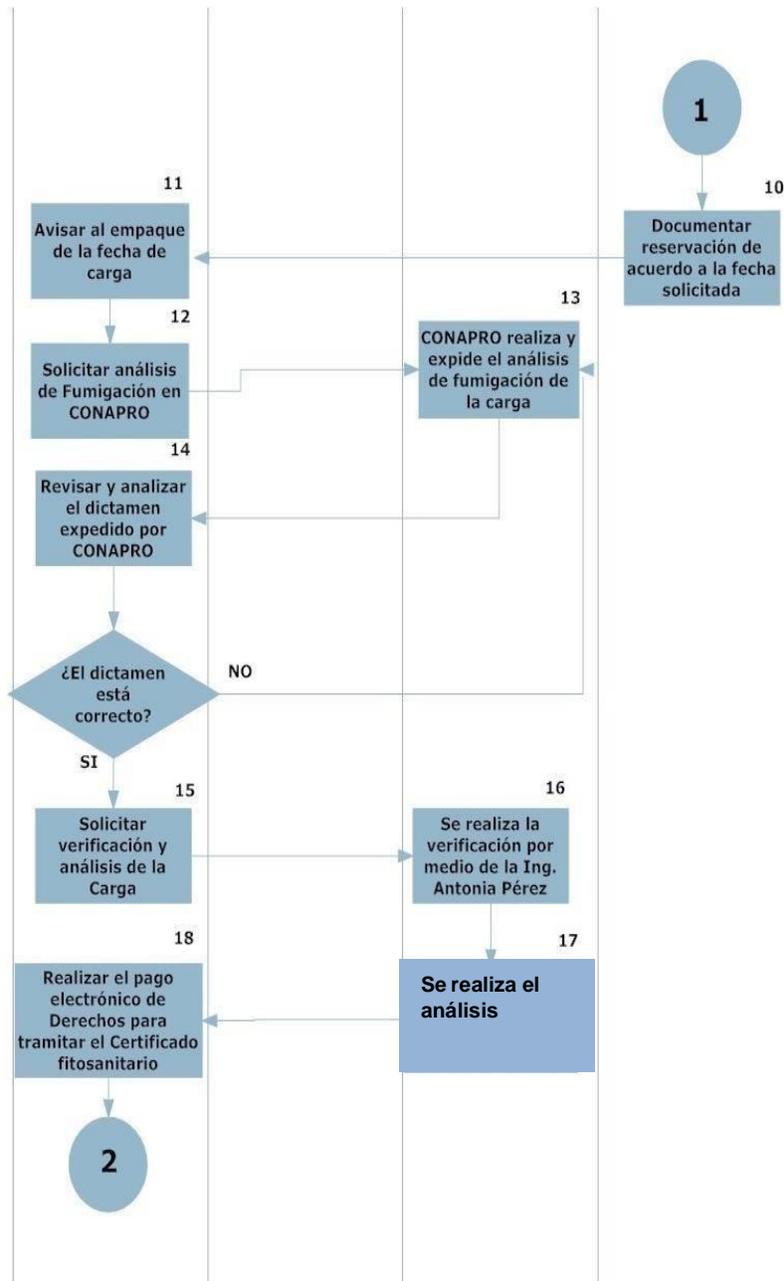
Fig.7 pallet listo con la zanahoria para la distribución

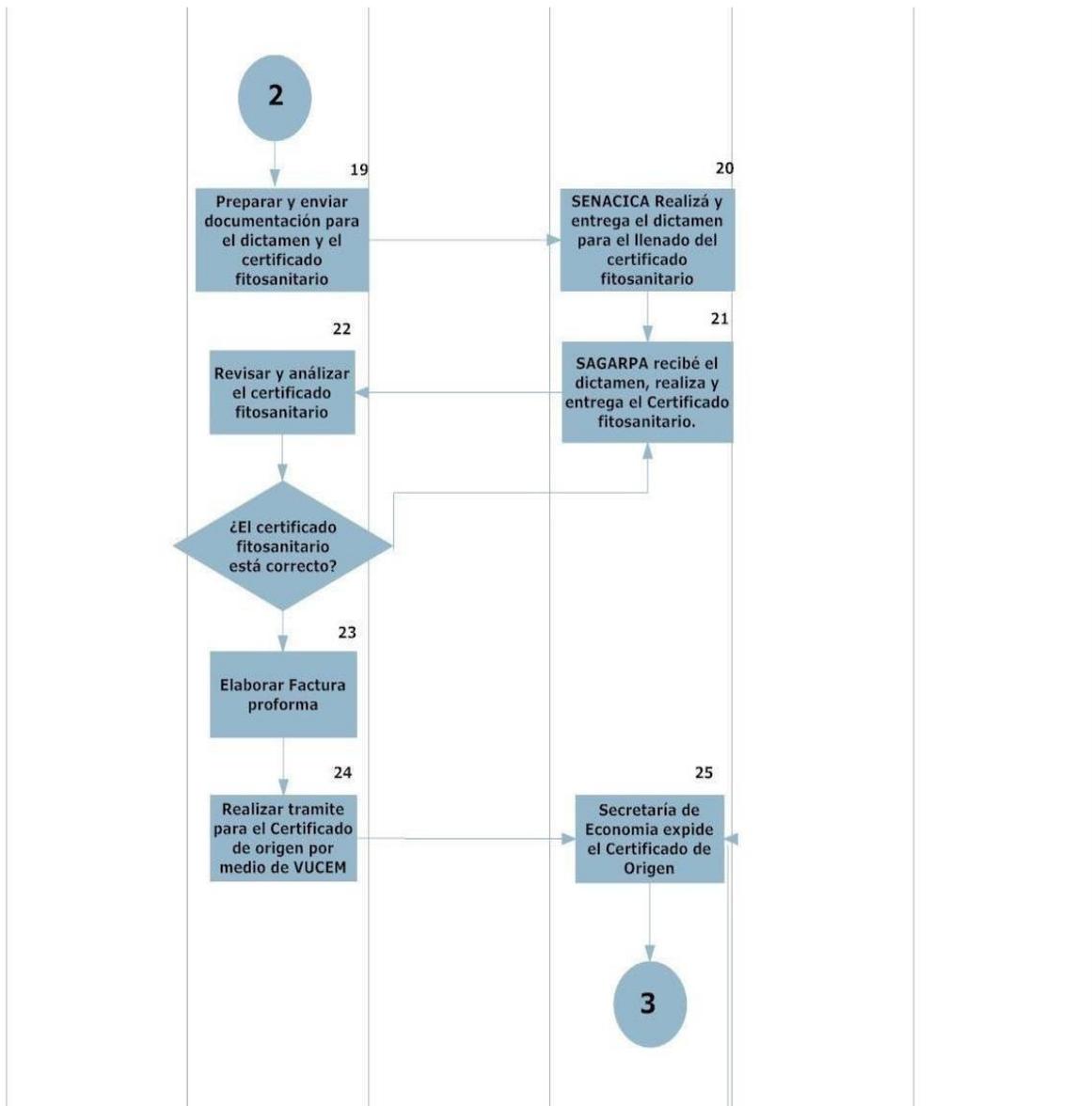
<p><b>35.-Solicitar a la naviera el Draftdel BL para su revisión y autorización</b></p>	<p>35.1 Solicitar a la naviera el Draft del BL para su revisión detallada de acuerdo los datos que dio el exportador.</p>	<p>Depto. Logística</p>
<p><b>36.-Realizar y Expedir el Pre-BL con los datos solicitados.</b></p>	<p>36.1 Realizar y expedir el Pre-BL, que por consiguiente será enviado al exportador con los datos que le solicito a la naviera.</p>	<p>Naviera</p>
<p><b>37.-Revisar el Pre-BL</b></p>	<p>37.1 Revisar el Pre-BL de forma detallada y dar autorización de expedir el Sea Way Bill si los datos están correctos, y si no lo están comunicarse con la naviera para hacer los cambios requeridos.</p>	<p>Depto. Logística</p>
<p><b>38.- Confirmar sí el cliente quiere liberar con BL original o copia.</b></p>	<p>38.1 Confirmar en el contrato si el cliente quiere liberar el embarque con BL original o copia.</p>	<p>Dpto. Logística</p>
<p><b>39.- Avisar por correo electrónico a la naviera si es original o copia</b></p>	<p>39.1 Avisar por correo electrónico a la naviera si el BL se va manejar original o copia. 39.2 Si es con original, se tiene que recoger en la oficina de la naviera.</p>	<p>Dpto. Logística</p>

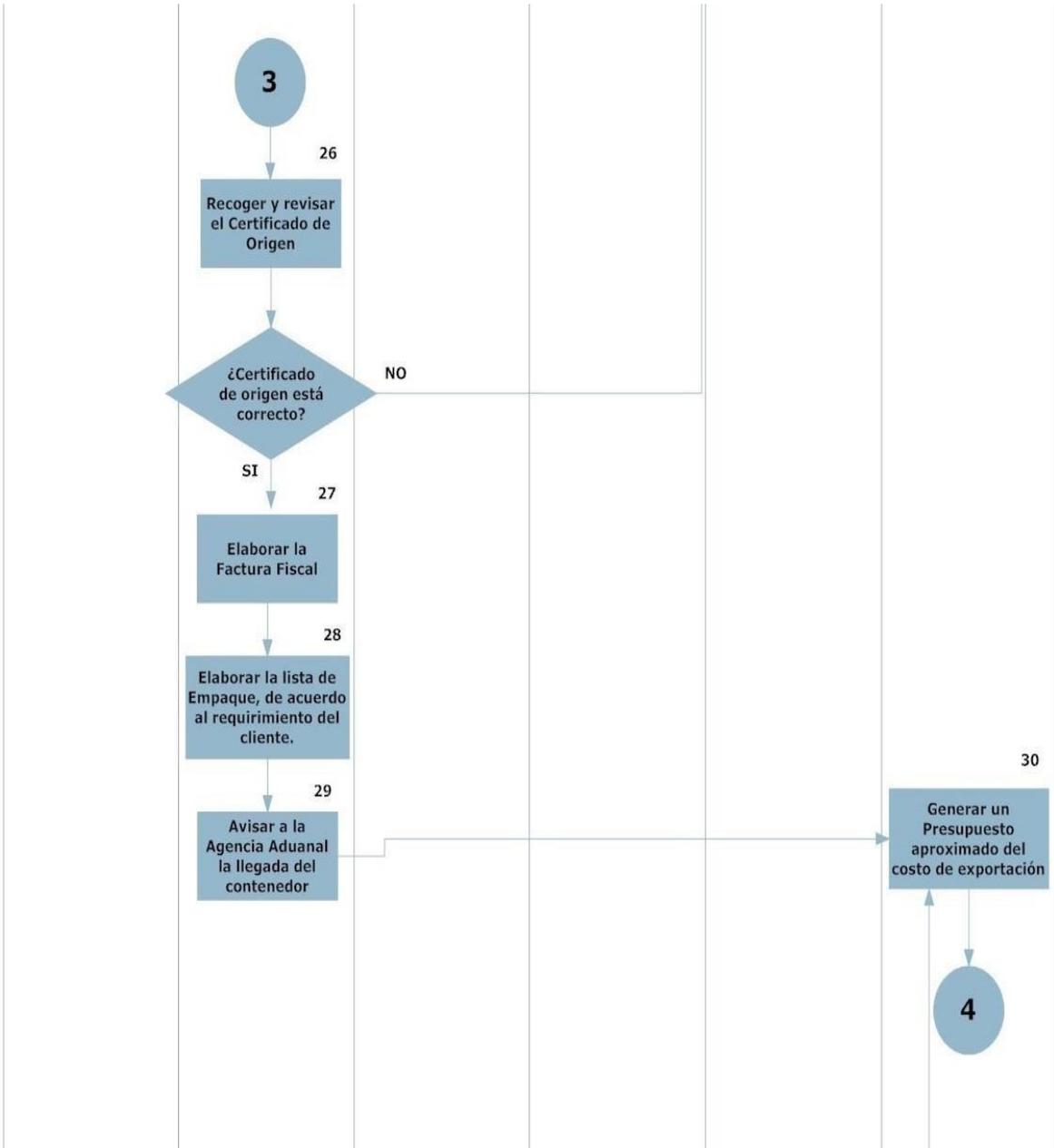
<b>40.- Realizar y enviar el BL (original o copia)</b>	<p>40.1 La naviera es la responsable de realizar y enviar por correo electrónico el BL.</p> <p>40.2 En caso de que se pida el BL en original, la naviera debe expedir un juego de tantos originales como otro tanto en copia. La empresa debe pasar por ellos a sus oficinas.</p>	<p>Naviera</p> <p>Importador</p>
<b>41.- Recibir BL</b>	41.1 El departamento recibe el BL, para integrarlo a la documentación que se va pasar a revisión al cliente.	Dpto. Logística
<b>42.- Integrar y enviar la documentación por correo electrónico al cliente</b>	<p>42.1 Integrar y enviar vía electrónica la documentación escaneada al cliente, para revisión y autorización de mandar la documentación original.</p> <p>Lista de Docs. que se deben enviar al importador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratula de Documento Guyana francesa</li> <li>• Factura Electrónica.</li> <li>• Factura proforma.</li> <li>• Certificado Fitosanitario.</li> <li>• Certificado de origen.</li> </ul>	Depto. Logística

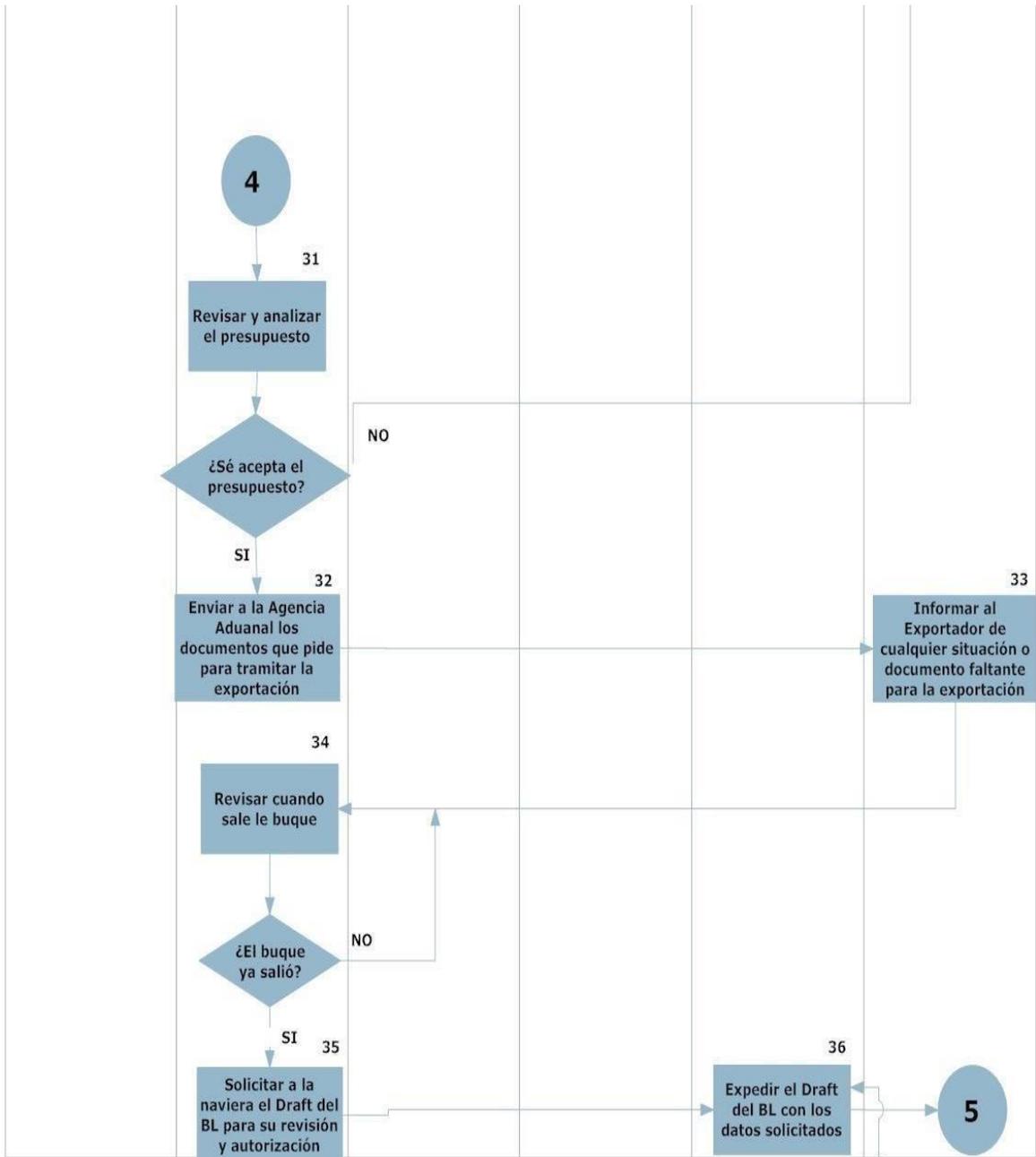
<p><b>44.- Dar autorización para el envío de documentos originales por correo electrónico</b></p>	<p>44.1 Los datos son los correctos y los documentos están en orden, el cliente debe dar la autorización de que se envíen los documentos originales por paquetería.</p>	<p>Importador</p>
<p><b>45.- Preparar y enviar documentación original por paquetería.</b></p>	<p>45.1 El departamento de logística debe preparar y enviar la documentación original por paquetería. 45.2 Rastrear la documentación con el número de guía, ingresándolo a la página de rastreo de DHL: <a href="http://www.dhl.com.mx/es/express/rastreo.html">http://www.dhl.com.mx/es/express/rastreo.html</a></p>	<p>Dpto. Logística</p>
<p><b>46.- Confirmar si fue recibida la documentación por el cliente</b></p>	<p>46.1 Se deberá estar pendiente de que el cliente reciba la documentación y confirmara por vía telefónica o correo electrónico de que el cliente ya tiene la documentación en su poder.</p>	<p>Dpto. Logística</p>

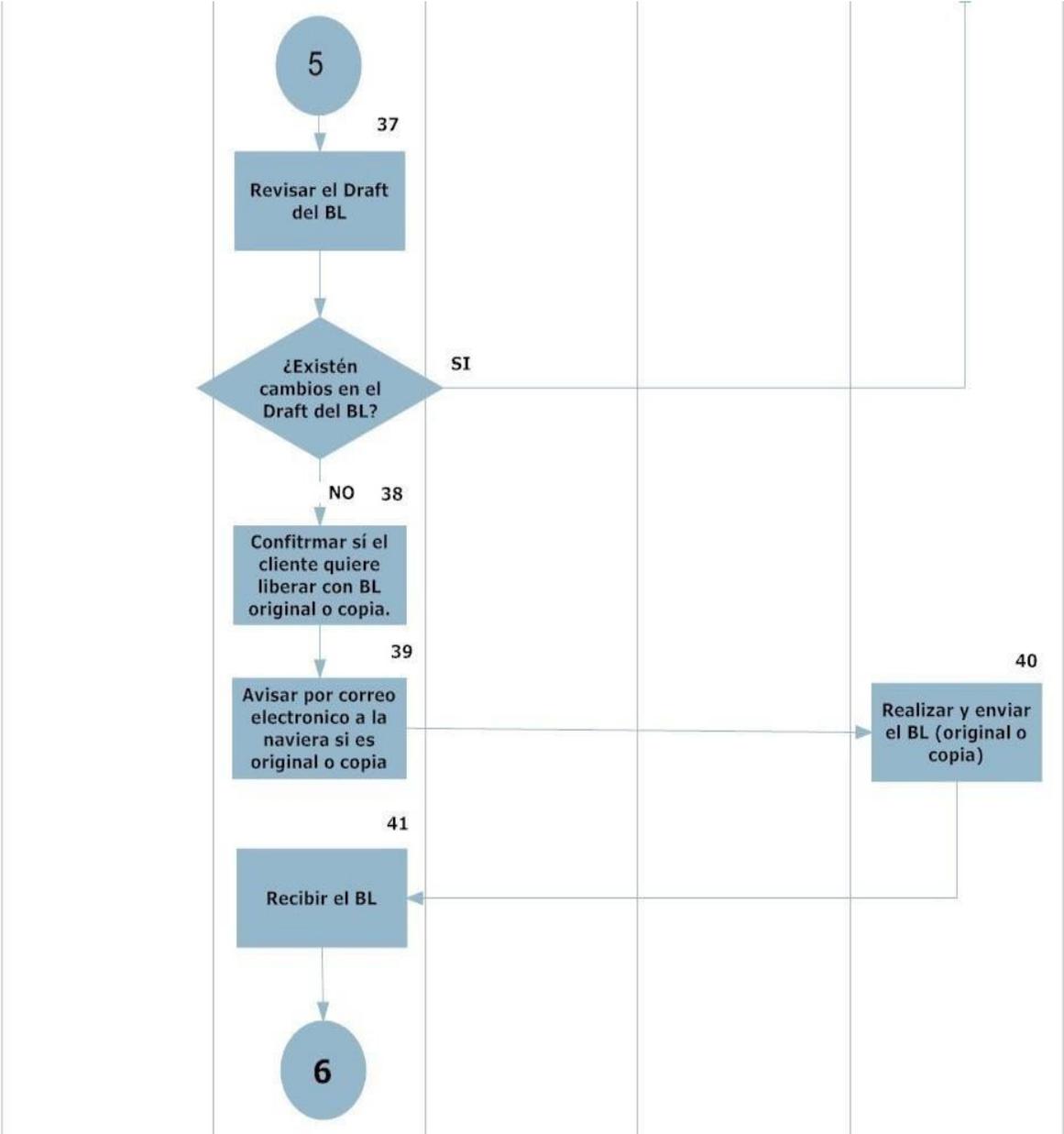


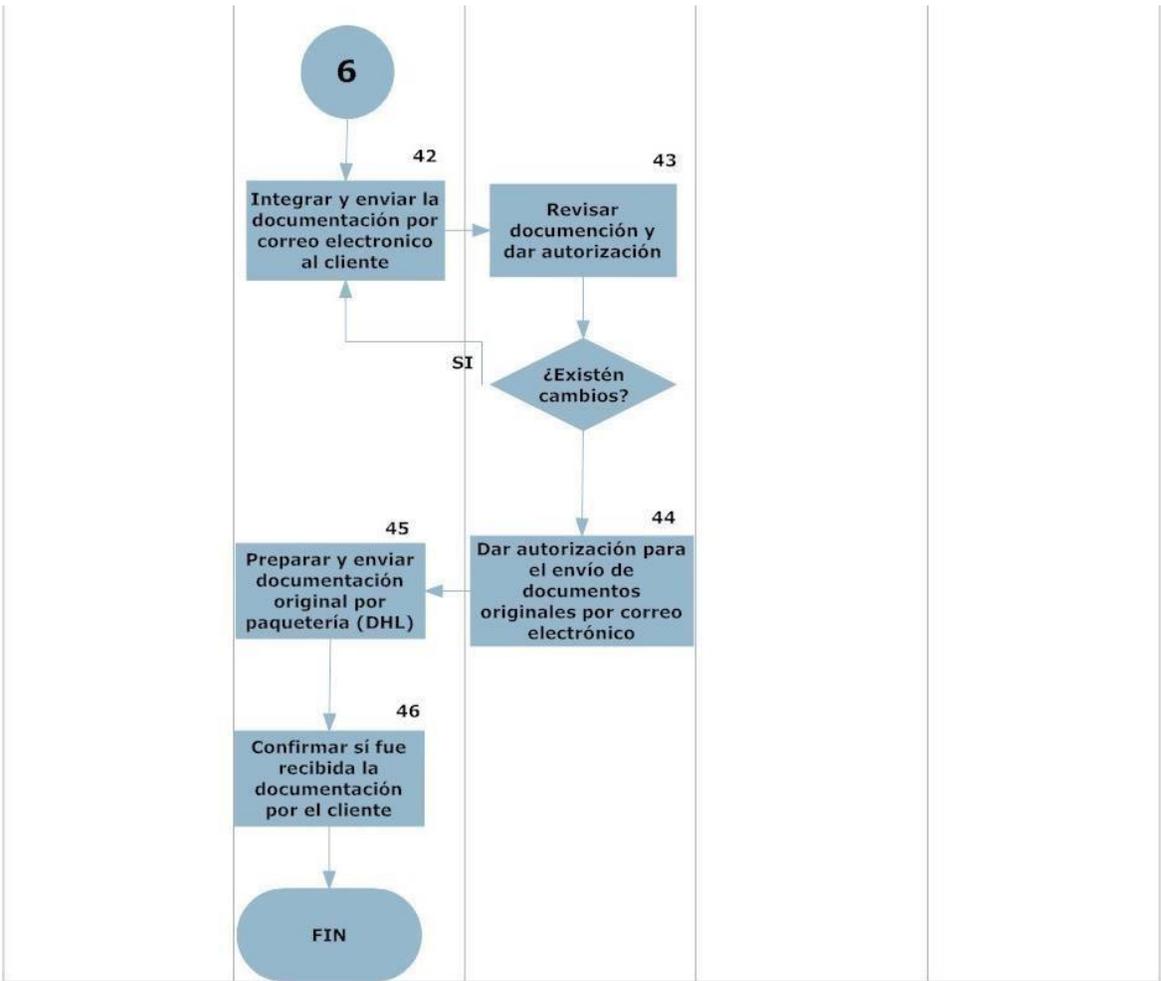
















FACTURA PROFORMA						
LOS RANCHEROS COMERCIALIZADORA S.A. DE C.V. R.F.C.: RCO07018KPS			SERIE: Exp FOLIO: 1261 FECHA: 11/03/2020			
CLIENTE: MEDI CARABES MARTINIQUE DIRECCIÓN: IMMEUBLE BOGRAM - ZI, PETITE COCOTTE 3722A, CIUDAD: DUCOS-MARTINIQUE			EORI N: SREN: 404 145 534 00005			
CANTIDAD	CONCEPTO O DESCRIPCIÓN	UNIDAD	MONEDA	VALOR UNITARIO	IMPORTE	
780	ZANAHORIA DE 30 KG EN BOLSAS INDIVIDUALES DE 1 KG	BOLSA	USD	\$6.50	\$5,070.00	
1,560	ZANAHORIA DE 10 KG CADA UNA	BOLSA	USD	\$5.50	\$8,580.00	
<b>BANCO:</b> BENEFICIARIO: LOS RANCHEROS COMERCIALIZADORA, S.A. DE C.V. BANCO INTERMEDIARIO: BANK OF AMERICA DIRECCIÓN: SAN FRANCISCO, CA BANK ROUTING/ABBA: 026009593 SWIFT BIC: BOFAUS65XXX BANCO: BANCO MERCANTIL DEL NORTE DIRECCIÓN: MONTERREY, N.L., MEXICO CUENTA: 07203000545406400 SWIFT BIC: MENOMXMTXXX						
MERCANCÍA EMBARCADA EN UN CONTENEDOR REFRIGERADO DE: MANZANILLO, COLIMA, MÉXICO A FORT DE FRANCE PRECIO FOB MANZANILLO, COLIMA MERCANCÍA PALETIZADA ORIGEN DE LA MERCANCÍA: AGLASCALIENTES, MX						
PESO NETO (KG): 23400 BUQUE: APF BARCELONA / OPSSEIMA CONTENEDOR: AFRU-585148-4						
EL EXPEDIENTE DE LOS PRODUCTOS INDICADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO CON SU FINANCIAJE DE EXPORTACIÓN EN MONEDA EXTRANJERA INCLUIDA (S) EN EL INDICADO EN EL PRESENTE DOCUMENTO, ESTOS PRODUCTOS SON DE UN ORIGEN EXTRANJERO, ESTÁN EN ORIGEN DE AGUASCALIENTES, MÉXICO						
(ESTE VALOR SE PRESENTA EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES)					SUB TOTAL:	\$13,650.00
					I.V.A.:	
					TOTAL:	\$13,650.00

Fig.9 Factura Proforma



PACKING LIST			
<b>LOS RANCHEROS COMERCIALIZADORA S.A. DE C.V.</b> Abraham González 501 Jardines de Pabellón Pabellón de Arteaga, Aguascalientes, México. C.P. 20673 T+52 (465) 958 0111 F+52 (465) 958 0611 www.lo-rancheros.com.mx		Número de Lista de Empaque: PLEX2020-0003 Fecha del Embarque: 11/03/2020	
<b>CLIENTE</b>		<b>DATOS</b>	
MIDI CARIBES MARTINIQUE IMMEUBLE BOGRAIN- 31, PETITE COCOTTE 97224, IMMEUBLE BOGRAIN-  SIREN: 404 145 534 0065  Nombre del Contacto: OLIVIER ROSSIGNOL orossignol@medkaribes.com		TERMOGRAFO 1: CAAV2555 TERMOGRAFO 2: CAAV2555 TERMOGRAFO 3: -- ETD: 16/03/2020 ETA: 06/04/2020 SELLO #: 06228102 CERTIFICADO FITOSANITARIO: 2818997 FACTURA: Exp 1261	
<b>INCOTERM</b>		<b>WAY BILL</b>	<b>CONTENEDOR</b>
PRECIO FOB MANZANILLO, COULIMA, MÉXICO		MXD(471897)	APRU-585148-4
<b>DESCRIPCIÓN DE MERCANCÍA</b>		<b>CANTIDAD</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
ZANAHORIA DE 10 KG EN BOLSAS INDIVIDUALES DE 1 KG		780	BULTOS
ZANAHORIA DE 10 KG CADA UNA		1560	BULTOS
			7,800.00 KG
			15,600.00 KG
<b>TOTAL BULTOS:</b>		<b>2340</b>	<b>PESO NETO: 23,400.00 KG</b>
<b>NAVERA:</b>		CMA-CGM	
<b>LUGAR DE CARGA:</b>		CDSD, AGUASCALIENTES, MÉXICO	
<b>PUERTO DE ORIGEN:</b>		MANZANILLO, COULIMA, MÉXICO	
<b>PUERTO DE DESTINO:</b>		FORT DE FRANCE	
<b>AGENCIA ADUANAL:</b>		INTERMEDIA CONTROL FRUIT	
<b>DESTINO FINAL:</b>		ISLA MARTINIQUE	
<b>CONDICIONES DE TRANSPORTE:</b>		<b>TEMPERATURA:</b> 3 °C	
		<b>HUMEDAD:</b> 85%	
		<b>VENTILACIÓN:</b> 90%	

Fig.10 Packing list

 <b>SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD, INOCUIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA</b> DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD VEGETAL DE MÉXICO <b>CERTIFICADO FITOSANITARIO INTERNACIONAL</b> INTERNATIONAL PHYTOSANITARY CERTIFICATE A LA ORGANIZACIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN FITOSANITARIA: TO THE NATIONAL PLANT PROTECTION ORGANIZATION OF: <b>GUAYANA FRANCESA</b>		
<b>No. 2818789</b>		
1a. FECHA DE INSPECCIÓN: DATE INSPECTED:	1b. FECHA DE EXPEDICIÓN: DATE ISSUED:	1c. LUGAR DE EXPEDICIÓN: PLACE OF ISSUE:
<b>19-feb-20</b>	<b>24-feb-20</b>	<b>OJOCALIENTE, ZAC. MEX.</b>
DESCRIPCIÓN / DESCRIPTION		
2. NOMBRE Y DIRECCIÓN DEL EXPORTADOR: NAME AND ADDRESS OF EXPORTER: <b>LOS RANCHEROS COMERCIALIZADORA, S.A DE C.V. ABRAHAM GONZALEZ # 501, JARDINES DE PABELLON, PABELLON DE ARTEAGA AGS, MEXICO CP. 20673</b>		3. NOMBRE Y DIRECCIÓN DECLARADOS DEL DESTINATARIO: DECLARED NAME AND ADDRESS OF CONSIGNEE: <b>MIDI CARAIBES GUYANE, PAE Degard des Cannes, 48 Rue de l'Industrie, 97354 REMIRE MONT JOLY Guyana Francesa, EORI: FR 51344937100014</b>
4. CANTIDAD DECLARADA Y NOMBRE DEL PRODUCTO: <b>23,400 Kg</b>		5. NOMBRE DEL PRODUCTO Y CANTIDAD DECLARADA: <b>DE ZANAHORIA FRESCA MEXICANA</b>
6. NOMBRE BOTÁNICO DE LAS PLANTAS: BOTANICAL NAME OF PLANTS: <b>Daucus carota</b>	6. LUGAR DE ORIGEN: PLACE OF ORIGIN: <b>COSIO, AGUASCALIENTES, MEXICO</b>	
7. NÚMERO Y DESCRIPCIÓN DE LOS EMPAQUES: NUMBER AND DESCRIPTION OF PACKAGES: <b>2,340 BOLSAS 10 Kg c/u</b>	8. MARCAS DESTINTIVAS: DISTINGUISHING MARKS: <b>"LOS RANCHEROS"</b>	
9. MEDIOS DE TRANSPORTE DECLARADOS: DECLARED MEANS OF CONVEYANCE: <b>MULTIMODAL TRAILER - VESSEL CONTAINER: TCLU-113962-1 VESSEL: COSCO NINGBO / DPPSTEDMA</b>	10. PUNTO DE ENTRADA DECLARADO: DECLARED POINT OF ENTRY: <b>DEGRAD DES CANNES</b>	
<p>Por el presente se certifica que las plantas, productos vegetales u otros artículos reglamentados descritos aquí se han inspeccionado y/o sometido a análisis de acuerdo con los procedimientos oficiales adecuados y se considera que están libres de las plagas cuarentenarias especificadas por la parte contratante importadora y que cumplen los requisitos fitosanitarios vigentes del país importador, incluidos los relativos a las plagas no cuarentenarias reglamentadas.</p> <p>I hereby certify that the plants, plant products and other regulated articles described herein have been inspected and / or subjected to analysis in accordance with appropriate official procedures and are considered to be free from the quarantine pests specified by the importing contracting party and that meet current phytosanitary requirements of the importing country, including those for regulated non-quarantine pests.</p>		
11. DECLARACIÓN ADICIONAL: ADDITIONAL DECLARATION:  <b>AL MOMENTO DE LA INSPECCIÓN FÍSICA Y OCULAR DEL PRODUCTO, NO SE DETECTO PRESENCIA DE TIERRA NI DE PLAGAS.</b>		
TRATAMIENTO DE DESINFESTACIÓN Y/O DESINFECCIÓN / DESINFESTATION AND/OR DESINFECTION TREATMENT		
12. FECHA / DATE	13. TRATAMIENTO / TREATMENT	
14. PRODUCTO QUÍMICO (INGREDIENTE ACTIVO) / CHEMICAL (ACTIVE INGREDIENT)	15. DURACIÓN Y TEMPERATURA / DURATION AND TEMPERATURE	
16. CONCENTRACIÓN / CONCENTRATION	17. INFORMACIÓN ADICIONAL / ADDITIONAL INFORMATION	
18. NOMBRE Y CARGO DEL FUNCIONARIO (maquinista o a máquina de escribir) NAME OF AUTHORIZED OFFICER (type or print)  <b>Ing. BULMARO PEREZ PEREA</b>  <b>Oficial fitosanitario Autorizado</b>	19. FIRMA SIGNATURE OF AUTHORIZED OFFICER 	20. CEDULA DE INSCRIPCIÓN INSCRIPTION CODE <b>02-732-003 Ofic</b>  VIGENCIA / CURRENCY <b>30-abr-20</b>
<p>La Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación y ninguno de sus funcionarios y representantes asumen responsabilidad económica con respecto a este certificado. The Secretariat of Agriculture, Livestock, Rural Development, Fisheries and Food and any of its officers and representatives assume financial responsibility with</p>		

Fig.11 Certificado Fitosanitario

<b>SHIPPER</b> LOS RANCHEROS COMERCIALIZADORA S.A. DE C.V. ABRAHAM GONZALEZ #501 COL. JARDINES DE PABELLON, PABELLON DE ARTEAGA, AGS. C.P. 20673 AGUASCALIENTES, MEXICO MEXICO RFC RCO070118KP4		<b>COPY NON NEGOTIABLE          BILL OF LADING</b>		VOYAGE NUMBER 0PP5ZE1MA	
<b>CONSIGNEE</b> SEAFRIGO ANTILLES SDSF IMPASSE SOCOMI 21 PLACE D'ARMES 97233 LAURENTIN MARTINIQUE FWI MICHELLE GOMAS +596 596 39 23 71		<b>EXPORT REFERENCES</b>		BILL OF LADING NUMBER MXX0476952	
<b>NOTIFY PARTY - Carrier not to be responsible for failure to notify</b> MIDI CARAIRES MARTINIQUE IMMEUBLE BOGRAIN 21 PETITE COCOTTE, 97224 DJUCOS MARTINIQUE FWI, JEAN MARC LIMERY JMLIMERY@MIDICARAIBES.COM +590 590 326 588				<b>CARRIER:</b> CMA CGM Société Anonyme au Capital de 234 989 300 Euros Head Office: 4, quai d'Orléans - 13002 Marseille - France Tel: (33) 4 88 91 90 00 - Fax: (33) 4 88 91 90 50 562 824 422 R.C.S. Marseille	
<b>PRE CARRIAGE BY*</b>		<b>PLACE OF RECEIPT*</b>		<b>FREIGHT TO BE PAID AT</b>	
COSCO AGU		FORT DE FRANCE		NUMBER OF ORIGINAL BILLS OF LADING ONE (1)	
<b>VESSEL</b>		<b>PORT OF LOADING</b>		<b>PORT OF DISCHARGE</b>	
APL BARCELONA		MANZANILLO, MX		FORT DE FRANCE	
<b>MARKS AND NOS          CONTAINER AND SEALS</b>		<b>NO AND KIND          OF PACKAGES</b>		<b>DESCRIPTION OF PACKAGES AND GOODS AS STATED BY SHIPPER          SHIPPERS LOAD, STOW AND COUNT, SAID TO CONTAIN</b>	
APRO5851484 SEAL 66228102 LOS RANCHEROS		1 x 40R		2340 BAGS	
				24000.000      4580      50.000	
				FRESH MEXICAN CARROTS REFERENCE TYPE (AHS) - 070610 TEMPERATURE 1°C VENTILATION 50A HUMIDITY 95A  THERMOGRAPH 1: CAUV2555 THERMOGRAPH 2: CAUV2556  FREIGHT COLLECT  Cargo is stowed in a refrigerated container set at the shipper's requested carrying temperature of 1 degree Celsius Shipped on Board APL BARCELONA 16-MAR-2020 CMA CGM MEXICO S.A. DE C.V. As agents for the Carrier	
Weight in Kgs Total 1 CONTAINER(S)		Sheet 1 of 2		24000.000      4580      50.000	
ABOVE PARTICULARS DECLARED BY SHIPPER, CARRIER NOT RESPONSIBLE					
<b>ADDITIONAL CLAUSES</b>					
4. Cargo at port is at merchant risk, expenses and responsibility. 5. FCL. 77. THC at destination payable by Merchant as per invoice tariff. 81. Ground reefer charges/power supply/ventilating costs at port of discharge for Merchant's account according to port rates. 82. Reefer container can only be operated by electrical power. During land transportation the Carrier will not be liable in any respect whatsoever for cooling/ventilation due to non-refrigeration. 104. For the purpose of the present carriage, clause 14.2 shall exclude the application of the York-Antwerp rules, 2004. 202. Damages and detention shall be calculated and paid as per general tariff available on the web site www.cma-cgm.com, or in any of CMA CGM agency. However if special free rate conditions are granted, free rates applicable as per general tariff grid that start from the day following the last free day. 216. The declaration of cargo weight entangles crew, air-crew and vessel's safety. Your cargo may be weighed at any place and time of carriage and any mis-declaration will expose you to claims for all losses, expenses or damages whatsoever resulting therefrom and be subject to freight surcharge. 225. The shipper acknowledges that the Carrier may vary the goods identified in the bill of lading on the basis of any vessel and in taking possession of this bill of lading, the Merchant, providing the shipper, the consignee and the holder of the bill of lading, at the date they do confirm the explicit acceptance of all the terms and conditions of this bill of lading and expressly confirms the unconditional and irrevocable consent to the possible carriage of the goods on the deck of any vessel. 274. The Merchant is responsible for ensuring any empty container, with interior clean, free of any dangerous goods placards, labels or markings, at the designated place, and within 60 days following to the date of release, being which the container shall be returned as per. The bill of lading shall be taken to indicate the Carrier for any loss or damage whatsoever arising out of the foregoing, including but not limited to liquidated damages equivalent to the sound market value - or the depreciated value due by the Carrier in a suitable liquid. The Carrier is entitled to collect a deposit from the Merchant at the time of release of the container which shall be refunded as security for payment of any sums due to the Carrier, in particular for payment of all detention and demurrage and/or container shortfalls as referred above.					

Fig.12 Bill of lading

CMA - CGM 4 QUAI D'ARENÉ MARSEILLE-BOUCHES-DU-RHONÉ-13002 FRANCE TEL: FAX: RUC N° FR72562024422						
<b>Payment info</b> C. Embargo: MX00475882 Cliente: 0001812887001		<b>Factura</b> MXEX0311901 Fecha: 17-MAR-2020 Copia				
<b>Factura Para:</b> LOS RANCHEROS COMERCIALIZADORA SA DE CV ABRAHAM GONZALEZ 501 COL JARDINES DE PABELLON PABELLON DE ARTEAGA-AGUASCALIENTES-20673 MEXICO  RFC No.: RC0070118KP4		<b>Pagadero a:</b> CMA - CGM 4 QUAI D'ARENÉ MARSEILLE-BOUCHES-DU-RHONÉ-13002 FRANCE TEL: FAX:  RUC N°: FR72562024422  <b>Contact info</b> Facturado por: CECILIA GARCIA. Telefono:				
<b>Viaje:</b> OPFSZE1MA <b>Viaje Local:</b> - <b>Buque:</b> APL BARCELONA <b>F. Escala:</b> 16 MAR 2020 <b>POR:</b> COSIO, AGU <b>POD:</b> FORT DE FRANCE <b>POL:</b> MANZANILLO, MX <b>FPD:</b> -						
		<b>Package</b> 40RH	<b>Qty</b> 1			
<b>Contenedor:</b> APRU5851484						
<b>Tipo:</b>	<b>Descripción Operación</b>	<b>IVA</b>	<b>Unidades</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Total</b>	<b>Importe USD</b>
40RH C	Export Destination Surcharge	C2	1 FIX	27.00 USD	27.00	27.00
40RH C	Sealing charges & associated w/o export, Carrier	C2	1 UNI	17.00 USD	17.00	17.00
40RH C	Pre carriage haulage	C2	1 UNI	1,867.00 USD	1,867.00	1,867.00
40RH L	Destination document		1 FIX	70.00 USD	70.00	70.00
					Total Excluyendo IVA	
					USD	1,981.00
VAT applied as indicated on charges: C2 - Auto Liquidation - Article 196 Directive 2006/112/CE VAT due by the client if no exemption applies - Article 283-2 du CGI - TVA due par le client - Services acquired by the client for its business activity - Article 44 Directive 2006/112/CE					Total Excluyendo IVA	1,981.00
					IVA	0.00
					Total Fixo	1,981.00
(C) For and on behalf of CMA - CGM 4 QUAI D'ARENÉ 13002 MARSEILLE-FRANCE FR72562024422  Carrier Number: MXCMA0617645						
Routing# 026007589 SWIFT: BNPAL33N BENEFICIARY: CMA CGM & ANL (MEX) SEC. By CMA CGM BNP PARIBAS NEW YORK 787 SEVENTH AVENUE NEW YORK 10019 UNITED STATES NY N° Cuenta 200-624941-001-46 (USD)		<b>Importe Total:</b> <b>1.981.00 USD</b>				
		Vencimiento: 17-MAR-2020 Payment before delivery of Bill Of Lading (Export) or container (Import) Payment shall be made for full amount on or prior due date, free of charges, without any deduction nor discount for advance payment. All bank charges are for the account of the payer/consignor.				

El no pago de esta factura en tiempo y forma generará la aplicación de un recargo adicional por concepto de "Pago tardío de flete". Los días se consideran corridos y 5 días a partir de la emisión de la factura.

**Fig.13 Booking CMA CGM**

## ***CAPÍTULO 5: RESULTADOS***

### ***11.-Resultados***

Lo que se obtuvo con la aplicación de un manual de procedimientos, fue conocer las actividades de cada uno de los actores que intervienen, así como también se logró crear un manual práctico para que el usuario pueda entender la secuencia que se lleva en el mismo y le sirva como apoyo y guía rápida en la hora de exportar zanahoria a Guyana francesa.

Dentro del manual también se pudo integrar los procedimientos para la reservación de booking, el rastreo de la guía de la documentación original y el rastreo de buque donde se cargó la mercancía, que sirven herramientas para la localización de embarques y paquetes enviados. Estos procesos se explicaron al personal del departamento de Logística y de Importaciones y Exportaciones, el cual se tuvo una muy buena percepción de ellos, una de las opiniones mencionadas por el Jefe de Importaciones y Exportaciones Con estos procedimientos el departamento ya no puede estar limitado para poder localizar los buques, ya que la única formas que se tenía eran vía telefónica o vía correo electrónico y a veces era difícil contactarse con los agentes o bien se demoraban en responder mensajes.

Cabe destacar que, sin la presencia de un manual de procedimientos el logro de las actividades se seguiría demorando ya que se gasta tiempo en la búsqueda de lo que se debe hacer en vez de emplear dicho tiempo en la ejecución de los pasos del proceso como tal, al mismo tiempo, en pocas ocasiones, se tiende a crear discordia entre el personal ya que unos tienen conocimientos errados y tienden a insistir en que sus ideas son las correctas, creando así un ambiente laboral pesado.

Así mismo ocurre con los superiores, que desconocen de pasos específicos e importantes que se tienen que cumplir para desarrollar un buen proceso de

exportación por lo que tienden a ejercer presión sobre el personal para la obtención de rápidos resultados, sin tomar en cuenta que cada procedimiento tiene una serie de pasos que requiere de tiempo para su cumplimiento efectivo y así lograr las metas planteadas.

Es importante resaltar que esta situación se tomó como base para realizar el diseño de del diagrama de flujo, tomando en cuenta las especificaciones necesarias para ejecutar un proceso de forma adecuada, permitiendo de esta forma la obtención de resultados veraces que se verán reflejados en el logro de los objetivos planteados en el proyecto.

<b>CAUSAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frec. Normaliz</b>	<b>Frec. Acumulada</b>
<b>TRAMITE PARA EL CERTIFICADO FITOSANITARIO</b>	<b>6</b>	<b>12%</b>	<b>12%</b>
<b>EQUIVOCACIONES EN LA CAPTURA DE DATOS</b>	<b>5</b>	<b>10%</b>	<b>21%</b>
<b>HACER RETRABRAJO</b>	<b>5</b>	<b>10%</b>	<b>31%</b>
<b>DEMORA DE TIEMPO EN TRAMITAR EL CERTIFICADO DE ORIGEN</b>	<b>5</b>	<b>10%</b>	<b>40%</b>
<b>OMITIR ACTIVIDADES</b>	<b>4</b>	<b>8%</b>	<b>48%</b>
<b>RESERVACIÓN DE BOOKING</b>	<b>4</b>	<b>8%</b>	<b>56%</b>
<b>ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	<b>4</b>	<b>8%</b>	<b>63%</b>

<b>RASTREO DE GUÍA (DOCUMENTOS ORIGINALES)</b>	<b>4</b>	<b>8%</b>	<b>71%</b>
<b>CONTESTACIÓN DE CLIENTES</b>	<b>4</b>	<b>8%</b>	<b>79%</b>
<b>REALIZAR CAMBIOS EN EL DRAF - BL</b>	<b>3</b>	<b>6%</b>	<b>85%</b>
<b>DEMORA DE TIEMPO EN LA TOMA DE DECISIONES</b>	<b>3</b>	<b>6%</b>	<b>90%</b>
<b>RATREO DE BUQUES</b>	<b>3</b>	<b>6%</b>	<b>96%</b>
<b>REVISIÓN DE CUENTAS DE GASTOS DE AGENCIAS ADUANALES</b>	<b>2</b>	<b>4%</b>	<b>100 %</b>
			<b>100 %</b>

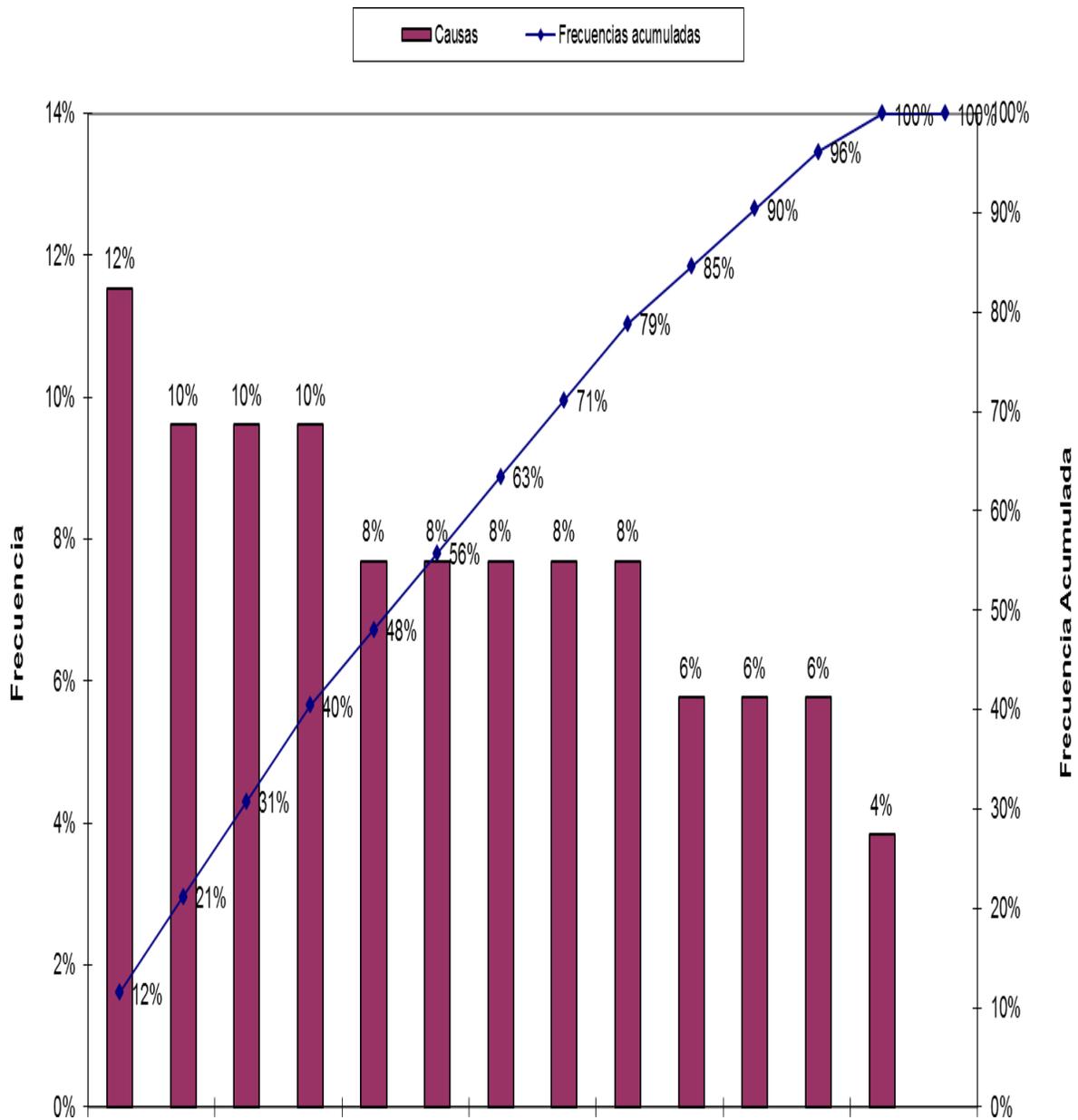


Fig. 14 Diagrama de Pareto

Con la aplicación del manual de procedimiento de exportación de zanahoria a Guyana francesa se logró reducir el porcentaje de las causas. Al aplicar de nuevo la herramienta de calidad Pareto a 8 viajes con destino al país de Guyana francesa, se ve una diferencia de entre 4% a 3% de reducción

A continuación se presenta un mapa con la ruta de del Municipio de Cosío, Aguascalientes al Puerto de Manzanillo, Colima:



Fig.15 Mapa de la republica mexicana

	1. Inicio en Aguascalientes, Aguascalientes	0.00 Km	00:00		
	2. Aguascalientes, Aguascalientes	0.00 Km	00:00	Zona urbana	
	3. Autopista Leon - Aguascalientes	6.82 Km	00:06	Hacia Jalisco	Guadalajara
	4. Caseta Encarnacion	48.20 Km	00:31	\$ 213.00 (IAVE)	
	5. Autopista Guadalajara - Lagos De Moreno	76.62 Km	00:48	Hacia Jalisco	Guadalajara,
	6. Caseta Jalostotitlan	127.81 Km	01:19	\$ 250.00 (IAVE)	
	7. Caseta Tepatitlan	176.69 Km	01:48	\$ 210.00 (IAVE)	

		Km			
	8. Autopista Guadalajara - Zapotlanejo	216.78 Km	02:12	Hacia Guadalajara, Jalisco	
	9. Caseta La Joya	230.74 Km	02:20		\$ 115.00 (IAVE)
	10. Guadalajara, Jalisco	230.83 Km	02:21		Zona urbana
	11. Autopista Guadalajara - Colima	258.85 Km	02:38	Hacia Colima, Colima	
	12. Caseta Acatlan	285.87 Km	02:54		\$ 295.00
	13. Ciudad Guzman, Jalisco	371.45 Km	03:46		Zona urbana
	14. Caseta San Marcos	407.35 Km	04:08		\$ 295.00
	15. Colima, Colima	437.37 Km	04:26		Zona urbana
	16. Autopista Manzanillo - Colima	445.46 Km	04:31	Hacia Nuevo Caxitlan, Colima	
	17. Nuevo Caxitlan, Colima	481.30 Km	04:52		Zona urbana
	18. Caseta Cuyulan	504.18 Km	05:06		\$ 395.00
	19. Carretera 98	523.10 Km	05:17		
	20. Fin en Manzanillo, Colima	534.53 Km	05:31	<b>Casetas:</b>	<b>\$1,773.00 MXN</b>

Las ventajas para la empresa aplicando el manual de procedimiento de Exportación de zanahoria a Guyana francesa son las siguientes:

1. Agilizar la actividades que conlleva el proceso de exportación de zanahoria a Guyana francesa
2. Controlar la operación de exportación
3. Identificar problemas dentro de la operación de exportación
4. Estandarizar las actividades de exportación hacia los demás países a los que se envía zanahoria
5. Desarrollar de una forma eficiente las actividades del proceso de exportación
6. Organizar los documentos que se utilizan en el momento del proceso de exportación
7. Permite que el personal de logística conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo del proceso de exportación.
8. Permite que el personal de logística conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo del procedimiento de exportación.
9. Permite analizar diferentes proveedores de transporte marítimo
10. Sirve como guía práctica en el momento de ejecutar el proceso de exportación.
11. Conocer de forma detalla las actividades del proceso de exportación.

## **CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES**

### **13. Conclusiones del Proyecto**

En 8 exportaciones realizadas por el Jefe de Importaciones y Exportaciones junto con el departamento de Logística hacia Guyana francesa, se observó que no existía un alcance definido en el proceso, ya que se mencionó anteriormente se omitieron pasos o se realizaron actividades que no eran actores ' responsabilidad que informan en la hora de exportación, esta fue otra razón por la cual se eligió desarrollar un manual de procedimientos. El cual también se utiliza como guía rápida y se describen de forma secuencial las actividades del proceso de exportación.

El objetivo general y los objetivos específicos de este proyecto se cumplieron mediante el desarrollo de un manual de procedimientos, que explicará de forma clara el proceso de exportación de zanahoria a Guyana francesa, el proceso mencionado anteriormente sigue en el departamento de logística.

La metodología utilizada y las tecnologías de investigación para realizar el manual de procedimientos para la exportación de zanahoria a Guyana francesa, fueron viables para integrar actividades que al momento de observar el proceso, se detectó que no se respetó el pedido. y se omitieron algunos pasos, pasos que deben realizarse para que la exportación se realice con éxito.

Era muy importante conocer las herramientas que ayudan a mejorar las actividades, ya que es el seguimiento de la línea de la nariz para identificar cuándo sale y sale del puerto y la reserva de reserva mediante que se realiza por Internet. ruta, son útiles para ganar tiempo, darle seguimiento y mejorar las siguientes actividades del proceso de exportación.

En un futuro es posible integrar y actualizar tiempos mediante un gráfico de procesos, de acuerdo al seguimiento de las actividades del proceso de exportación que se mencionan y describen dentro de la metodología utilizada en este proyecto, también es recomendó actualizar y consultar el manual, porque hoy en día el comercio exterior modifica.

## **CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS**

### **14.- Competencias desarrolladas y/o aplicadas.**

1. Utilice diversos lenguajes y fuentes de información para comunicarse efectivamente
2. Aporte los fundamentos teórico científicos, metodológicos y de herramientas para la solución de problemas.
3. Emplee las diferentes formas de pensamiento para la resolución de problemas aplicando un enfoque sistémico.
4. Demostre comportamientos efectivos al o interactuar en equipos y compartir conocimientos, experiencias y aprendizajes para la toma de decisiones y el desarrollo grupal.
5. Desarrolle habilidades para realizar análisis de costos que le permitan participar en la toma de decisiones relacionadas con la gestión de los sistemas productivos.
6. Comprendí los conceptos básicos de costos a través de la investigación documental para que el estudiante adquiriera un panorama que le permita transferir la teoría a la práctica.
7. Disposición para conocer, analizar y participar activamente en el trabajo.
8. Habilidad social y la disposición para establecer y mantener relaciones interpersonales armoniosas.

## **CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN**

- AGARWAL, Chander. "Lean Logistics". TCI. Febrero, 2015.
  
  - BALLOU, Ronald. (2004). Administración de la Cadena de Suministro. México: Pearson Prentice Hall, 5° Edición.
  
  - Secretaria de Relaciones Exteriores. "Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos", Oficialía Mayor. Junio 2019
  
  - BRAGG, Steve. *Accounting Policies and Procedures Manual*. Fifth Edition. John Wiley & Sons, Inc. 2016.
- GOPAL, Rama. *Export Import Procedures*. New Age International. ISBN: 812242364, 2017