



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS**

El trabajo del Licenciado en Seguridad Pública en el envío de paquetes.

Trabajo monográfico

Para obtener el título en:

Licenciado en Seguridad Pública

Presenta:

Hernández Balam Leodegario

Asesor:

Dra. Maribel Lozano Cortés.

Chetumal, Quintana Roo, México, Junio de 2013.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas

Trabajo monográfico elaborado bajo la supervisión del comité del programa de
Licenciatura y aprobada como requisito para obtener el grado de:

LICENCIADO EN SEGURIDAD PÚBLICA

COMITÉ DE TRABAJO MONOGRÁFICO

Asesor: _____

Dra. Maribel Lozano Cortés

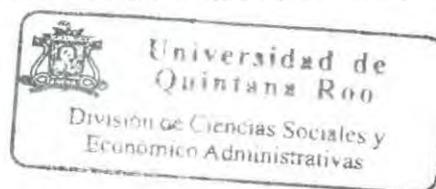
Asesor: _____

M.C. Kinuyo Concepción Esparza Yamamoto

Asesor: _____

M.C. Enrique Cercas López

Chetumal, Quintana Roo, México, Junio 2013.



Índice

Introducción.....	4
-------------------	---

CAPÍTULO I

La empresa Estrella Blanca, organización y políticas.

1.1 La empresa Estrella Blanca.....	6
1.2 Antecedentes históricos de la paquetería Estrella Blanca.....	8
1.3 Diferentes servicios de la empresa Estrella Blanca.....	13
1.4 Organización de la empresa Estrella Blanca a nivel nacional.....	17
1.4.1 Áreas de desempeño en la sucursal Chetumal.....	18
1.4.2 Políticas de la empresa Estrella Blanca.....	19
1.5 Causas y conflictos en Estrella Blanca y mercancía prohibida.....	23

CAPÍTULO II

El programa de Licenciatura en Seguridad Pública (LSP) y Estrella Blanca.

2.1 Licenciatura en Seguridad Pública.....	30
2.2 Materias de la LSP que se aplica en Estrella Blanca.....	35
2.3 Conocimientos, Habilidades y Actitudes de la Licenciatura en Seguridad Pública en Estrella Blanca.....	39

CAPÍTULO III

Requerimientos aduanales en la transportación de paquetería.

3.1 Antecedentes históricos de la aduana en México.....	41
3.2 Funciones de la aduana en las paqueterías de México.....	46
3.3 Materiales peligrosos y prohibidos por la aduana en México.....	49
3.4 Recomendaciones generales para el envío de paquetes.....	51
3.5 Los cuidados de un paquete sospechoso.....	52
Propuestas y conclusiones.....	53
Bibliografía.....	57

Agradecimientos

A mi familia:

Mi esposa Sandra Concepción Campos Cervantes

Mis señores Padres, don Leodegario Hernández Euan y doña Celia María Balam Pool.

A mis Hermanos:

Andy Leonardo Hernández Balam

Leonorilda Hernández Balam

Cesar agosto Hernández Balam

Gener Rodolfo Hernández Balam

Flor del Carmen Hernández Balam

A los profesores, compañeros y amigos quien en su momento me brindaron su valioso apoyo.

A la Dra. Maribel Lozano Cortez, al Mtro. Enrique Cercas López y a la Mtra. Kinuyo Concepción Esparza Yamamoto, porque este trabajo es consecuencia de sus asesorías que implica un valioso tiempo de su parte.

¡Gracias a todos por su valioso apoyo!

Introducción

La empresa de paquetería Estrella Blanca, tiene como función brindar un servicio eficiente y eficaz en todas las regiones con sus diferentes líneas de negocio integradas por transporte de pasajeros, paquetería, comercialización, turismo, manteniendo un crecimiento sostenido y una óptima rentabilidad a las inversiones de sus socios. Su labor es delicada, sobre todo, en estos tiempos de inseguridad, ya que existen redes de delincuencia que utilizan este medio de transporte para enviar mercancía ilegal. De esta manera, grupos delictivos utilizan este medio de transporte para enviar diferentes tipos de envíos prohibidos para su comercialización, de las cuales, son: droga, armas de fuego, animales vivo, artículos de material peligroso (químico, corrosivo e inflable), material pornográfico, pieles exóticas, tabaco, sangre o suero humano y piratería.

En consecuencia de estos conflictos generados en esta empresa de paquetería Estrella Blanca, han ocasionado que algunas agencias estén a punto de cerrar por la falta de ética, profesionalismo y la inseguridad en la transportación de sus envíos. Algunas agencias están en total abandono no cuentan con el equipo adecuado, equipo de seguridad, programa de mantenimiento, programa de rehabilitación de paquetería.

En el presente trabajo, se analiza, cómo el Licenciado en Seguridad Pública, propone soluciones y alternativas para una mejor competitividad en el mercado y un excelente servicio a los clientes, además, de ofrecer los fundamentos necesarios para aportar medidas preventivas que permitan evitar riesgos en los envíos. En general, se da cuenta como la Licenciatura en Seguridad Pública, aporta los conocimientos necesarios para dotar de habilidades necesarias para mejorar el desempeño laboral, de igual manera, impacta de manera positiva en las actitudes que se ven reflejadas en la calidad en el servicio.

En el primer capítulo, se describe a la empresa Estrella Blanca, su misión, visión, valores, además, se describen los diferentes servicios que presta la empresa, sus políticas y los conflictos que se han suscitado por el mal uso del servicio.

En el segundo capítulo, se describe como el programa de Licenciatura en Seguridad Pública aporta los conocimientos, habilidades y actitudes, para que el Licenciado en

Seguridad Pública los aplique en el sector privado, en este caso la paquetería Estrella Blanca.

En el tercer capítulo se describen los antecedentes de la aduana en México, la cual es un ente público que regula el transporte de mercancías en México, aplicando la normatividad, se describen los tipos de mercancías prohibidas y se dan recomendaciones para el envío de paquetes.

Se concluye con algunas propuestas y soluciones a los problemas más comunes que se presentan en el servicio de paquetería y de qué manera desempeñar las actividades laborales con calidad y eficiencia.

CAPÍTULO I

La empresa Estrella Blanca, organización y políticas.

1.1 La empresa Estrella Blanca.

Grupo Estrella Blanca presta servicio de paquetería, mensajería y transporte de pasajeros con gran cobertura nacional y con más 65 años de experiencia.

Se localiza en Av. Poniente 140 núm. 859 col. Industrial Vallejo México DF:

Imagen 1. Mapa de la ubicación de las oficinas centrales Industrial Vallejo.



La filosofía de la empresa es “Servir para Crecer”, característica que le ha permitido sobresalir y desarrollarse en el mercado de transporte de pasajeros y paquetería.

Su misión es la siguiente:

MISIÓN:

Transportar personas, equipaje y envíos con servicio de calidad, brindando seguridad y confort con la más alta tecnología para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Con esta misión la empresa pretende satisfacer al cliente mediante un servicio de calidad y calidez con seguridad y confort.

Su visión se describe a continuación:

VISIÓN:

Empresa líder de calidad con recursos humanos comprometidos, brindando un servicio eficiente y eficaz en todas las regiones con sus diferentes líneas de negocio integradas por transporte de pasajeros, paquetería, comercialización, turismo, manteniendo un crecimiento sostenido y una óptima rentabilidad a las inversiones de sus socios.

Con su visión impulsa a comprometer a sus empleados a dar un servicio eficaz al cliente en cualquier lugar de México, tanto en el servicio de paquetería y el de transporte.

Los valores en los que se ha cimentado la empresa ha permitido el crecimiento de la misma, comprometidos siempre con un buen servicio al cliente, quien al estar satisfecho por la calidad prestada, recomienda y permite crecer a la empresa, que es su objetivo “ servir para crecer”.

VALORES:

Liderazgo. Ser la empresa número uno en el servicio de paquetería y transporte de pasajeros.

Creatividad. Somos una empresa con capacidad de renovar e implementar nuevas formas de acción produciendo cambios en la empresa, innovando de nuevos servicios de calidad en el transporte y paquetería.

Dinamismo. Somos una empresa con actitudes y habilidades, nuestra fuerza activa estimula los cambios y desarrollo en beneficio de nuestros clientes.

Compromiso. Estamos comprometido con usted nuestra obligación es cumplir los objetivos operativos, tácticos y estratégicos de la organización. Para darle un servicio de calidad eficiente.

Responsabilidad. Somos una empresa responsable de su seguridad, nuestra obligación es satisfacer las necesidades a nuestros clientes ofreciendo calidad, seguridad y confort.

Orientación a Resultados. Somos una empresa que actuamos y toma decisiones importantes para cumplir las expectativas y necesidades del cliente.

Efectividad. Grupo estrella blanca es una empresa con capacidad de obtener resultados a partir de una acción.

Eficiencia. Somos una empresa con resultados y acciones comprometidos con nuestros clientes.

Calidad. Nuestro objetivo es satisfacer las necesidades del cliente con eficiencia y responsabilidad.

Honestidad. Somos un grupo comprometido con la empresa con valores y principios con un solo objetivo brindándole calidez humana.

Lealtad. Somos una empresa que se rige en base a normas y reglamentos.

Integridad. Ser una organización de transporte y paquetería con objetivos y resultados.

Trabajo en Equipo. Somos un grupo que trabaja en conjunto nuestra prioridad son las necesidades de nuestros clientes.

1.2 Antecedentes históricos de la paquetería Estrella Blanca

Es el servicio de transporte de paquetería y de pasaje más antiguo en México, aunque no existen datos y fechas precisas del inicio de la actividad propia de paquetería, sabemos que por la necesidad de las personas que al no poder viajar, solicitaban a los chóferes de los autobuses Estrella Blanca les hicieran favor de llevar sus encargos y entregarlos en otra población (Ramírez, 2010). Al transcurso del tiempo, la demanda de este tipo de servicio (favor) se incrementó por lo que se conformó un servicio conexo a la transportación de pasajeros. Actualmente se cubren los 31 estados de la República

Mexicana y el D.F., la empresa ofrece servicio directo a 455 poblaciones del territorio nacional.

Estrella Blanca está comprometida con la sociedad, actúa con responsabilidad, constituye un importante mecanismo de desarrollo económico para México. Como una respuesta al constante desarrollo y crecimiento de su servicio, así como para reforzar los objetivos organizacionales y dar un sentido al trabajo diario de sus empleados (Ramírez, 2010). En el 2010 se decidió renovar su razón social autobuses Estrella Blanca como: “Envía “. Con la finalidad de evolucionar al cambio y darles un mejor servicio ya que “Estrella Blanca” y “Envía” son una misma empresa consolidada.

Grupo Estrella Blanca es una empresa de transporte formada por 1342 socios, brinda empleo directo a 18,400 empleados y genera 70,000 mil empleos indirectos, además, agrupa a un número de líneas con un parque vehicular de 5,800 autobuses (aproximadamente). Es una empresa cien por ciento mexicana, dedicados al autotransporte de personas y equipaje, que busca la satisfacción de sus clientes a nivel nacional e internacional, ofreciendo siempre servicios con calidad, eficiencia y rentabilidad (Ramírez, 2010).

El 15 de Septiembre de 1940, transportes nacionales del centro, S.C.L. (TNC), con domicilio social en la ciudad de Pachuca, dio inicio a sus primeras dos corridas: una partió a las 11:00 a.m. de la ciudad de México con rumbo a Querétaro, y la otra a las 10:00 a.m. de Querétaro a México (Ramírez, 2010).

Imagen 2. Uno de los primeros autobuses de Estrella Blanca.



El primer consejo de administración de la cooperativa estuvo compuesto por Raymundo Ortega Acuna, Presidente; Agustín García Arias, Secretario; Santiago Gutiérrez Gutiérrez, Tesorero. Por su parte, el Consejo de Vigilancia estuvo constituido por J. Encarnación Nájera y Modesto Anaya Hurtado, Presidente y Secretario respectivamente, y por don Adalberto Rodríguez Uribe, como vocal.

La cooperativa no contaba con oficinas ni terminales, por lo que en el Distrito Federal se rentó un hotel ubicado en las calles de Bernal Díaz del Castillo y Héroes Ferrocarrileros. Por lo que respecta a Querétaro, se utilizó como paradero la calle 16 de Septiembre, aledaña al centro de la ciudad, frente al monumento a la Corregidora. Así, para el año de 1950, a escasos diez años de su constitución, prestaba servicio regular de transportación de personas entre México y Ciudad Juárez, contando para ello con treinta unidades debidamente equipadas. Esto le permitió realizar un convenio con Greyhound, para dar el servicio hasta El Paso, Texas.

Imagen 3. Una de las terminales de Estrella Blanca.



El acelerado desarrollo de la cooperativa produjo, como era de esperarse, inconformidades por parte de otras empresas que, sintiéndose lesionadas por el impresionante avance de Estrella Blanca interpusieron juicios de amparo que a la postre perdieron. Por esa época la ruta de Estrella Blanca quedó plenamente establecida, por lo que pudieron construirse las oficinas generales de la empresa. Estas quedaron ubicadas en la esquina de Bernal Díaz y Orozco y Berra, en la ciudad de México.

Imagen 4. Terminal de autobuses de Estrella Blanca en Guanajuato.



En 1961 "Transportes Norte de Guanajuato, S.C.L." se anexo a la cooperativa. Esta nueva incorporación permitió a transportes del norte Estrella Blanca alcanzar la suma de ciento diez permisos y establecer rutas en todo el centro y norte de la república. Para ese entonces ya se había iniciado también el servicio de paquetería a través de las veinte oficinas que se tenían establecidas en distintas localidades. En esos tiempos eran ya sesenta y cinco los socios que conformaban la cooperativa y noventa y siete los autobuses que prestaban los servicios.

Imagen 5. Terminal de autobuses de Estrella Blanca.



El primer consejo de administración de la nueva sociedad quedó integrado por los señores Jesús Higa Reda Mora, presidente, Raúl Mondragón Belleza secretario, Sixto Sánchez Maldonado tesorero, Miguel Fernández Ramírez Primer vocal, Silvestre Reyes segundo vocal y Carlos Díaz de León Vela comisario. Posteriormente la Asamblea del 22 de febrero de 1962 nombró Consejeros a los señores Basilio González González, Presidente; Salvador Sánchez Alcántara, Secretario; Eleazar García Torres, Tesorero; Jesús Reséndiz Camacho, Primer Vocal, Jesús Díaz de León Vela, Segundo Vocal y Carlos Díaz de León Vela, Comisario (Ramírez, 2010).

La Asamblea del 26 de febrero de 1966, al renovarse los cargos directivos, resultó electo Presidente del Consejo don Salvador Sánchez Alcántara. Don Salvador ingresó el 2 de Mayo de 1946, a la edad de 18 años, a la entonces cooperativa, como conductor del autobús número 148 (Ramírez, 2010).

Hasta aquí la primera parte de esta historia no oficial de autobuses Estrella Blanca. Los datos y fotos fueron tomados de los libros con memorativos de los 50 y 60 aniversarios. De ahí se formaron los fundamentos para la evolución y cambios del grupo Estrella Blanca.

Imagen 6. Autobús actual de Estrella Blanca.



En septiembre del 2000, 60 aniversario, Grupo Estrella Blanca estaba formada por 1342 socios, brindaba empleo a aproximadamente 18 mil empleados directos, el parque vehicular era de 5 mil 100 autobuses, los cuales cubrían tres cuartas partes del territorio nacional con más de mil 200 destinos en 27 estados del país. También ofrece servicio a Estados Unidos y Canadá conectando con Greyhound (Ramírez, 2010).

En el 2001, la Dirección General del Grupo Estrella Blanca pasó manos de Arturo Sánchez de la Peña, hijo de Salvador Sánchez Alcántara. A Sánchez de la Peña le tocó todo el proceso de reestructura con la banca de una deuda por 900 millones de dólares. A mediados de junio del 2006, salvador Sánchez Alcántara dejó la presidencia del Grupo Estrella Blanca, formando entonces por alrededor de mil 200 socios con una plantilla de 20 mil empleados y una flota.

1.3 Diferentes servicios de la empresa Estrella Blanca.

Grupo Estrella Blanca tiene 67 años de experiencia, lo que ha permitido ser líderes en el ramo de la mensajería, con una cobertura de más del 95 del territorio nacional, y más de

217 países a nivel internacional. Nuestra infraestructura, nos da la capacidad de transportar 21,450 m³ al día, con una flotilla de más de 6,000 vehículos propios, lo que representa un manejo de 335,000 envíos.

Servicios integrados:

1. Ocorre

Este servicio consiste en la transportación de su envío hasta el lugar de destino donde el consignatario deberá acudir a nuestras instalaciones para recoger su envío.

2. Recolección y/o entrega a domicilio

Con una llamada telefónica usted puede solicitar la recolección a domicilio de su envío y en su caso puede solicitar sea entregado en el domicilio de su destinatario.

3. Acuse de recibo

Consiste en hacer llegar al remitente un documento donde el destinatario firma y sella (si es empresa) de conformidad al haber recibido su envío en las condiciones establecidas.

4. Embalaje y fleje

Servicio que el usuario puede contratar para protección de sus envíos, consistente de cajas de cartón de diversos tamaños, cinta plástica de alta resistencia al tensarse para sujetar el empaque y sobres plásticos para protección de su mensajería.

5. Línea de crédito a empresas

A través de un contrato entre su empresa y envía le abrimos una línea de crédito y ambas partes deciden la manera de operar sus envíos, en virtud de que contamos con varios tipos de contratos.

6. Servicio internacional

Servicio de mensajería, paquetería y carga express a más de 180 países, entrega de puerta a puerta con tiempos establecidos de entrega y seguimiento computarizado de sus envíos.

7. Seguro de envío

Mediante este servicio sus envíos podrán gozar de la protección de un seguro el cual cubrirá el valor de sus mercancías desde su recepción hasta su entrega, por cualquier percance que ésta pueda sufrir. Para obtener este servicio deberá cubrir la prima del seguro y declarar el valor de su envío que puede ser desde \$100.00 hasta \$50,000.00 por carta porte, la indemnización será del valor declarado menos el deducible de seguro (10 por ciento)

8. Flete por cobrar

Si usted es cliente de efectivo o de contrato, puede utilizar este servicio que consiste en transportar sus paquetes y el cliente destinatario cubrirá el pago del envío. Consulte nuestra cobertura para identificar las poblaciones que cuentan con este servicio.

9. Servicio *express* nacional

Servicio de transportación acelerada comprometiéndonos a entregar su envío a domicilio en la población de destino en un lapso de 24 a 48 hrs.

10. Mostrador a mostrador

Si necesita hacer llegar su envío el mismo día, documentando su envío en mostrador antes de las 12:00 hrs., con este servicio su envío podrá ser recogido en el destino en nuestras oficinas a partir de las 18:00 hrs. Este servicio solo se da de la CD. De México a ciertas poblaciones.

11. Servicio metropolitano Cd. de México

Si usted necesita enviar sobres o paquetes en la misma CD. De México nosotros recogemos su envío y lo entregamos a domicilio en 24 hrs.

12. Guías pre pagadas de sobres y paquetes

Con la compra de guías propagadas de sobres y paquetes (mínimo 25) con peso y volumen específico, usted obtiene grandes descuentos con una tarifa preferencial a cualquier destino de nuestra cobertura

13. Servicio de carga

Si su necesidad de envíos excede el peso máximo de 80 kg. por paquete, se ofrece el servicio de carga pesada hasta 200 kg. Con los mismos tiempos de entrega de la paquetería.

14. Servicio de carga puerta a puerta.

Se transportar mercancías en unidades completas (camionetas de 3.5 ton., *reabones, torthon o trailers*) cargando en su planta y transportando a otra ciudad con entrega a domicilio.

1.4 Organización de la empresa Estrella Blanca a nivel nacional.

El servicio de mensajería y paquetería Estrella Blanca se compone por diversos departamentos y cada una tiene sus propias funciones.

Departamento de logística. Es el departamento encargado del operativo rastreo de los diferentes paquetes, desde el momento en que se documenta hasta que llega a su destino.

Departamento de licitación. Es el encargado de promoción, oferta de servicio y publicidad, el fin incrementar la prestación de servicio y obtener clientes.

Departamento de personal administración. Es el encargado de llevar el control y registro de todo lo referente a las necesidades de la empresa en relación a trámites y servicios, tanto a clientes como al mismo personal de la empresa.

- Área de acuses. Es el área encargada de mayor seguridad en los paquetes, además, verifica la mercancía, pesa y establece las responsabilidades y obligaciones de la empresa para con el cliente.
- Área de domicilio. Es el área encargada del rastreo a domicilio, es para dar información al cliente sobre cualquier incidente en sus paquetes enviados.
- Área de relaciones internacionales. Es el área encargada del envío de paquetes a cualquier parte del extranjero en que la empresa tiene cobertura.
- Área de planeación. Es el área encargada de llevar a cabo la planeación sobre la operación de prestación de servicio, anticipar al incremento de la demanda y a cuestiones que están al alcance de prever.

1.4.1. Áreas de desempeño en la sucursal Chetumal.

- Documentador:

Es el encargado de la recepción de todos los envíos foráneos, internos y externos, posteriormente darles de alta en el sistema. Se revisan los paquetes, verificando que cuenten con las normas de seguridad, específicamente los sellos aduanales y la originalidad de la misma, así mismo, el rotulado de las cajas, las cuales deben contener los siguientes datos: remitente, destinatario, número telefónico, código postal, etc.

- Factorización:

Su función es la realización de facturas electrónicas y la recuperación de todos los fletes por cobrar recuperados en efectivo y venta en efectivo. Es necesario llevar un control de registro de todos los paquetes que lleguen en mal estado y a su vez, hacer un reporte correspondiente de error en tránsito

- Operador:

La finalidad es la distribución de todos los paquetes y sobres en tiempo y forma a nuestros clientes. También es el responsable de que el paquete este en buenas condiciones y la satisfacción del cliente, siguiendo las normas de seguridad y políticas de la empresa,

Administrativo:

Es el encargo de llevar un control de todos los envíos foráneos y llevar un informe mensual de todos los paquetes vendidos y recuperados. Utiliza para llevar a cabo su trabajo, conocimientos de informática y de administración.

Auxiliar:

Es la persona asignada para la descarga y carga de las unidades, además, ayuda de manera general a funciones propias de las áreas de recepción de mercancía.

1.4.2 Políticas de la empresa Estrella Blanca

Para poder llevar a cabo una exportación exitosa, de mensajería y paquetería, contamos con dos tipos de productos, los cuales contarán con los siguientes datos:

1.-) Documentos:

Contará con los datos de remitente y destinatario, incluyendo número telefónico y código postal, rotulado o etiquetado en el sobre, tamaño carta u oficio. Se considera documento (hojas sueltas, cartilla, credenciales, facturas, actas de nacimiento, credenciales etc.) los cuales viajan sin valor comercial. (En caso de pérdida total o parcial, la responsabilidad será exclusivamente sobre el flete.)

2.-) Exportaciones de no documentos:

No se acepta tarimas, cajas de madera recicladas, con rotulados de alimentos, líquidos, corrosivos, inflamables, huevo etc. Este tipo de empaque no deberá de presentar ningún tipo de fleje, papel *Kraft o emplayado*.

Todo envío deberán de ir acompañados de una carta descriptiva con la siguiente información:

- a) Fecha y lugar de expedición
- b) Datos del remitente.

- c) Destinatario TAX I D si se cuenta con él.
- d) Descripción detallada de la mercancía en inglés y español. (No se acepta la palabra de muestra y deberá de especificar el producto. Ej. Muestra + Nombre del producto.
- e) Precio unitario y total en USD.
- f) Instrucciones especiales. Marcar si se requiere un pedimento individual (costo aproximado USD \$ 250.00)
- g) Peso total del envío.
- h) nombre y firma del exportador.

Así mismo, de no contar con la carta descriptiva, que deberá acompañar a cualquier artículo que no sea documento, el envío será detenido ante Aduana o bien aplicara libre criterio y determinara algún tipo de cargo, en algunos casos mayor valor del producto.

Restricciones del servicio

a) No se transportan paquetes o artículos cuyo peso exceda los 70 kilogramos o 150 libras, cuya longitud supera los 270 centímetro o 108 pulgadas o cuya longitud y circunferencia combinados excedan los 330 centímetros en total.

b) Rechazo o suspensión de la transportación de cualquier paquete que no incluya la informaron adecuada, sobre el remitente y el destinatario del paquete, o que contenga mercancías que, en su opinión, no se encuentren adecuadamente descritas, clasificadas, etiquetadas o embaladas para su transporte, ni acompañados de la documentación necesaria.

c) No se transportara ninguna mercancía prohibida por cualquier regulación o ley aplicable local, estatal o nacional en el país de origen o destino, o que pueda infringir cualquier ley aplicable de exportación, importación o de otro tipo.

Motivos de exportación

Muestras: Son las mercancías que solo pueden servir para dar a conocer los productos o para su futura venta de estos.

Definitivas: Salida de los productos del territorio nacional para permanecer en el extranjero por tiempo ilimitado. Estas operaciones normalmente son para venta.

Regalos o demás mercancías que no van destinados para venta. Son todos aquellos productos cuyo fin no sea el de la comercialización directamente. Ejemplo:

- Discos compactos
- Disquetes
- Fotografía
- Video cintas
- Papelería
- Tarjetas de presentación
- Póster
- Planos
- Manuales
- Catálogos
- Regalos etc.
- Libros

Mercancías prohibidas para la exportación.

- Animales vivos
- Armas de fuego
- Artículos perecederos
- Artículos de material peligroso (químico, corrosivos e inflamable)
- Material pornográfico
- Pieles exóticas
- Plantas
- Tabaco
- Sangre o suero humano
- Piratería

Mercancía sin garantía de entrega (viaja por cuenta y riesgo del remitente) y alimentos e ingredientes en cualquiera de sus presentaciones, por ejemplo:

- Dulces en general
- Bebidas alcohólicas
- Medicamentos
- Suplementos alimenticios, vitaminas y naturistas
- Semillas
- Artículos de cerámica
- Artículos de cristal
- Artículos de joyería, bisutería y relojería (plata y oro o fantasía 9
- Artículos de piel
- Documentos originales personal
- Prótesis y aparatos para audición

Mercancías que deberán de contar seguro de transportación:

- Teléfonos celulares y sus accesorios
- Computadoras
- Equipos periféricos
- Cámara fotográfica y sus accesorios
- Artículos electrónicos y electrodomésticos.

Valor declarado La Protección contra pérdida o daño, por cada paquete con un valor declarado por escrito en la Carta Descriptiva, se aplicara un cargo adicional de \$ 5.00 por cada \$ 1,000.00 pesos adicionales o fracción con un mínimo de \$ 15.00 pesos. La protección contra pérdida o daño excluye o no provee protección a paquetes que sean embalados incorrectamente, ya sea que hayan sido embalados con materiales inseguros o con cinta adhesiva que no cumpla con los requisitos establecidos. Es responsabilidad del remitente el asegurarse que los materiales utilizados para el embalaje sean los adecuados.

Notas para los servicios de exportación

1- Todos los artículos que no sean documentos, deberán de ir acompañado de 3 copias de la carta descriptiva.

2- Los Pedimentos individuales, solicitados por los exportadores tendrán costo adicional por derecho de trámite aduanal y revalidación. Según el país de destino aproximadamente USD \$ 250.00.

3- Costo del seguro es de \$ 5.00 pesos

4- Área remota. Por cada envío a un área remota se cobrara \$ 200.00 y \$ 5.00 pesos por kilogramo, el que resulte mayor.

Gastos adicionales para el importador

Almacenaje. Estos se generan cuando el destinatario no proporciona a tiempo, algún documento que para liberar algún paquete.

Impuestos. El que generase el envío por ingresar al país, serán cubiertos por el destinatario.

Retornos. De requerir algún retorno deberá de cubrir los gastos de reexpedición, como son flete e impuestos de generarse este. Así mismo, deberán de proporcionar cualquier tipo de documento que requiera la aduana para su liberación. El costo por retorno es variable, ya que no aplica el mismo de exportación.

Excepciones que generan el retorno o abandono

1. Dirección incorrecta o incompleta.
2. Destinatario desconocido.
3. Cambio de ciudad o país.
4. Rechazo del envío por no cubrir los impuestos.
5. Por no acreditar su legal estancia en el país de destino.
6. A petición del remitente.

Es importante que el remitente verifique sus datos, ya que de ser incorrecto o incompleto, deberá de cubrir la cantidad de \$ 150.00 pesos. De no requerir el retorno este se ira a destrucción, sin responsabilidad alguna para estrella blanca.

1.5 Causas y conflictos en Estrella Blanca y mercancía prohibida

Como en toda organización, la empresa de paquetería no está exenta de conflictos, mismos que se presentan con mayor frecuencia en el manejo de los paquetes y la transportación. Una característica que pone de manifiesto la eficiencia en el servicio es el tiempo que tardan los paquetes en ser entregados a sus destinatarios, no existe un control total ni adecuado en la manipulación de los paquetes para su mayor seguridad al destino. La paquetería Estrella Blanca no contaba con el personal capacitado y equipo especial para poder llevar a cabo un excelente funcionamiento de calidad.

Otra situación que generaba conflicto en la empresa de paquetería era la detección de paquetes violados y en mal estado. Lo anterior denota inseguridad en la transportación de los paquetes, por falta de capacitación al personal encargado del manejo de paquetes. Otro problema encontrado es que el personal de la empresa era involucrado con robo y fraude en esta empresa, además, de que se aprovecha el servicio de paquetería por miembros del crimen organizado para llevar a cabo la transportación de droga y mercancías ilegales.

En Hermosillo Sonora, el agente del Ministerio Público de la Federación (MPF), auxiliado por elementos de la Agencia Federal de Investigación (AFI), aseguró 13 kilogramos 500 gramos de enervante en maletas (Crónica, 2011), al momento en que se presentaron a recoger el paquete fueron aprehendidos los hermanos Edén Irán y Luis Alfonso Rodríguez, así como Alejandro García Ibarra, al realizarles una revisión corporal se les localizó una guía de mensajería de la empresa "Estrella Blanca" con destino a la ciudad de Tijuana, motivo por el cual los agentes se trasladaron a las instalaciones de la empresa, donde se localizó el paquete en el cual contenía seis paquetes de marihuana. Por lo anterior, los sujetos y la droga fueron puestos a disposición del fiscal federal quien continúa con la integración de la averiguación previa correspondiente por el delito contra la salud.

Imagen 7. Maleta con enervante.



Operativo realizado por agentes federales y estatales lleva el aseguramiento de droga en la empresa Estrella Blanca ubicada en la avenida Itzaes por calle 67 de la ciudad de Mérida Yucatán, del cual deajo, dos detenidos y el decomiso de un paquete con más de 20 kilos de marihuana. Los arrestados son los conductores de la unidad de esa empresa, Ricardo Espinoza Villamar y Rafael Buendía Godínez, quienes fueron puestos a disposición del ministerio público federal, al igual que la caja que contenía 20 tabiques con un peso total de 20 kilos 660 gramos de marihuana (fuentes, 2012).

En mayo de 2004, la Procuraduría General de la República (PGR) aseguró un cargamento de más de un millón y medio de pastillas, después de efectuar dos operativos en Culiacán, Sinaloa, los elementos de la AFI localizaron un envío de fármacos en la empresa paquetería y mensajería Estrella Blanca. En dicho lugar se encontraron 21 mil 936 cajas con 30 tabletas cada una del fármaco PRINDEX, compuesto de Pseudo Efedrina carbonoxamina que en total sumaron 704 mil 370 pastillas (Crónica, 2011).

El 13 de Octubre de 2009, por lo menos cuatro autobuses de la Empresa Blanca terminaron en llamas dentro de un corralón de dicha empresa, en la colonia ranchería Juárez, la enorme columna de humo sobresalió de dicho corralón y alertó a los vecinos del lugar, que ante el temor por tal magnitud solicitaron el apoyo de Bomberos para que combatieran el siniestro (Notifica, 2011). Elementos municipales cerraron los accesos para evitar riesgos para los curiosos que comenzaron a llegar. El incendio arrasó con

cuatro camiones hasta dejarlos solo con el armazón metálico, por lo que quedaron inservibles.

Imagen 7. Incendio de autobuses Estrella Blanca.



Un microempresario de chihuahua denunció el robo de mercancía durante el servicio de paquetería de Estrella Blanca, quien afirma que la empresa se niega a pagar a pesar que el hurto fue cuando tenían en poder la mercancía. La empresa de nombre Sara Núñez Ortiz, denunció que el pasado 5 de octubre del 2009 decidió traer mercancía de la ciudad de Santiago del estado de Querétaro para hacer frente a las ventas decembrinas, por lo que decidió enviar la mercancía mediante Estrella Blanca colocando la ropa y tenis en una caja, sin embargo el cargo fue hecho al empresario de chihuahua quien al recibir la caja a domicilio, observó que los sellos de seguridad estaban abiertos por lo que hizo la denuncia correspondiente (Fierro, 2009).

Oficiales de la AFI, adscritos a la Base de Intercepción Aérea, (BIA) en la ciudad de Chetumal, auxiliados por un agente canino, descubrieron en la empresa de paquetería Estrella Blanca, poco más de 21 mil productos “piratas”, procediéndose a su decomiso, informó la PGR.

Los federales contabilizaron 21 mil, 100 portadillas, 120 discos e igual número de estuches, para un gran total de 21 mil, 340, cuyo material falsificado fue consignado ante el MPF, radicándose inmediatamente después la averiguación previa AP/PGR/SON/HER-VI/1096/2008 por la violación a la ley de los Derechos de Autor y la Propiedad Industrial (Campos, 2008).

Imagen.8 Piratería decomisada.



Un sujeto que acudió a un servicio de paquetería ubicado en la colonia José Vasconcelos se dio a la fuga y abandonó un cargamento de droga que enviaría a alguna parte de la República Mexicana. El parte policiaco señala que a las 10:35 horas de ayer, los policías adscritos al grupo de Reconocimiento Automático de Número de Placa Vehicular (ANPR) realizaban un operativo de prevención, disuasión y vigilancia en el sector oriente y al circular en Periférico, frente a la paquetería "Estrella Blanca", una persona que se identificó como empleado del establecimiento les solicitó auxilio. Personal de la empresa le pidió que fuera por su identificación o de lo contrario no podían enviar nada, en ese momento, la persona dijo que encargaba los paquetes y regresaría con su identificación oficial, pero pasaron varios minutos y no regresó, por lo cual el gerente reportó las cajas a los policías, constatando que se trataba de cuatro cajas

de cartón. Al abrir una de éstas para ver qué contenían, descubrieron un paquete de hierba seca forrado con cinta canela y cubierto con cobijas. Debido a ello, procedieron al aseguramiento de los cuatro paquetes, con un peso total de 32 kilogramos, los cuales fueron presentados ante el Juez Municipal para ser turnados al agente del Ministerio Público de la Federación para la investigación correspondiente (Martínez, 2013).

Elementos del Ejército Mexicano aseguraron un camión de paquetería en El Poblado 7, mismo que transportaba cargadores, cartuchos y uniformes militares. El decomiso se llevó a cabo sobre la carretera México 15 en el tramo Los Mochis en las inmediaciones de El Poblado 7. El Aseguraron de un camión paquetería y mensajería de la línea "Estrella Blanca", conducido por José Alberto Arellano Benítez, con domicilio en el DF, quien iba acompañado de Jesús Sergio Cervera, este con domicilio en la ciudad de Guanajuato. El decomisado estaba dentro de una caja de color negro, misma que procedía de la ciudad de Manzanillo, Colima y tenía como destino Ensenada Baja California. Dentro de la misma había tres cargadores para fusil AR-15, así como 86 cartuchos útiles calibre 5.56x45 mm., (El debate, 2013).

Grupo Estrella Blanca no es sólo servicio de paquetería, sino también de transporte de pasajeros con una flotilla de más de 6,000 vehículos propios. Toda la ganancia obtenida de su paquetería es invertida en autobuses de pasaje, capacitación de su personal y la mejora en tecnología. No haciendo lo mismo en el servicio de paquetería, la cual tiene grandes carencias como es: mantenimiento de agencias y equipo de trabajo y la capacitación del personal etc.

Debido a que vivimos en un mundo ya globalizado en plena transformación de desarrollo en México. Grupos delictivos utilizan empresas de mensajería para la transportación de todo tipo droga a toda la República. Pasando por encima de las autoridades que están a cargo de la seguridad, que aún no han podido solucionar este problema. Motivo por el cual, delincuentes utilizan este medio de transporte para enviar y recibir diferentes tipos de mercancía prohibida, para su comercialización, como son: animales vivos, armas de fuego, artículos de material peligroso (químico, corrosivo e inflamable), material pornográfico, pieles exóticas, tabaco, sangre o suero humano, piratería y diferentes tipos de droga.

En consecuencia y por la falta de interés de algunos directivos del grupo Estrella Blanca, algunas agencias están a punto de cerrar, la falta de interés, ética y profesionalismo de algunos jefes a agencias ha ocasionado esta crisis, algunas agencias están en total abandono, no cuentan con material de trabajo, equipo de seguridad, programas de mantenimiento y la rehabilitación de sus paqueterías no es programada.

CAPÍTULO II

El programa de Licenciatura en Seguridad Pública y Estrella Blanca.

2.1 Licenciatura en Seguridad Pública.

En las últimas tres décadas del siglo XX el tema de la seguridad pública ha captado la atención de especialistas, dependencias gubernamentales y de la ciudadanía; como consecuencia han surgidos diversos proyectos al amparo del reclamo ciudadano de mayor seguridad, orientados en sus prácticas hacia el endurecimiento del sistema de justicia penal.

Al respecto, resulta indispensable destacar que la complejidad de la problemática inherente a la seguridad pública requiere más que puras apreciaciones y acciones orientadas al control y al castigo, una reflexión de carácter académico, donde la pretensión sea enfrentar la problemática de manera racional bajo el diseño de políticas públicas que representen la operacionalización de productos de investigación social, así como la formación de profesionistas en materia de seguridad pública con amplios conocimientos de los imperativos sociales, que permitan modificar conceptualizaciones limitadas del pasado, bajo las cuales se concibe a la seguridad pública en un sentido abstracto, colectivo y no personal, dejando de lado la seguridad de los sujetos individuales, cualquiera que sea su posición en el tejido social.

En este sentido, es necesaria la re conceptualización del concepto de seguridad pública, para lo cual es fundamental formar profesionistas con bases teóricas que problematicen el tema de la seguridad pública tratando de proponer una visión integral del concepto de seguridad encaminado a analizarla en sus múltiples implicaciones: social, económica y política, con la pretensión de comprender, que la seguridad, en un sentido amplio, es una garantía y un deber de todo Estado.

En nuestro estado tenemos graves problemas de inseguridad, según los datos del Instituto de Estadística Geografía e Informática (INEGI, 2010), Quintana Roo ocupa el porcentaje más alto del país con muertes violentas (homicidios y suicidios) de mujeres durante los años que van del 2005 al 20010, y en general, presenta el porcentajes elevados de muertes violentas de hombres y mujeres durante esos mismos años con 18.97% superando el promedio nacional que fue de 11% (INEGI, 2010).

Esta situación, se observa también en los datos de la tercera encuesta nacional sobre Inseguridad (ENSI-7) 2010, del Instituto Ciudadano de Estudios sobre la Inseguridad (ICESI), en donde Quintana Roo junto con Baja California, Distrito Federal y Estado de México se encuentran entre las entidades con mayor incidencia delictiva. Tan solo esas cuatro entidades concentran el 23% de la incidencia delictiva del país. En Quintana Roo, se cometieron 16,364 delitos por cada 100 mil habitantes durante el 2004, superando el promedio nacional que fueron 11, 246 delitos por cada 100 mil habitantes (ENSI-7). Además, según registros de Seguridad Pública de Quintana Roo, existe un incremento en la incidencia delictiva en el estado, durante los años de 2005 (27.18%), 2006 (34.99%) y 2007 (37.82%).

Pero también no podemos dejar de lado el papel de los medios de comunicación en la creación del miedo y/o inseguridad, en este sentido en Quintana Roo el 58% de la población se siente insegura en el 2010, aunque sólo el 14% de ellos fue víctima de un delito en el mismo año. Lo que ilustra que los habitantes de Quintana Roo aun cuando no haya sido víctima de un delito percibe su entidad como insegura (en particular en la parte norte del Estado). En su percepción de inseguridad influye sobre todo el manejo de la nota roja que hacen los medios de comunicación. Aunque, dicho sea de paso en Quintana Roo, el 86.4% los delitos no quedan registrados en las estadísticas oficiales, a nivel nacional es el 88% (ENSI-7).

Existe una gran desconfianza por parte de la comunidad del trabajo que hace el sistema de justicia en el estado, se percibe corrupción y abuso de poder por parte de los cuerpos policíacos. En el mismo Plan Estatal de Desarrollo 2012-2016, se afirma que no se

cuenta con un marco jurídico actualizado que garantice el respeto a los derechos fundamentales de las personas. Bajo este contexto, el Plan Estatal de Desarrollo 2012-2016 tiene entre sus objetivos estratégicos procurar justicia de manera accesible, profesional y transparente, con estricto apego a los procedimientos legales, al resultado de las investigaciones.

De esta forma, la Licenciatura en Seguridad Pública se propone formar profesionales con apego a valores éticos y los derechos humanos con un profundo compromiso social, acercando al egresado en seguridad pública a la comunidad para que reconozca y proteja sus derechos fundamentales, proponiendo acciones de prevención social.

El objetivo de la carrera es formar profesionales en el ámbito de seguridad pública con una visión integral de derechos humanos, ética pública y seguridad ciudadana con capacidad analítica y crítica para la elaboración y operación de programas de atención a las necesidades comunitarias en materia de seguridad pública, con capacidad de diseñar alternativas de intervención en problemas de seguridad pública tanto a nivel regional, nacional e internacional.

El perfil del egresado de la Licenciatura en Seguridad Pública, ha sido elaborado teniendo presente las consideraciones generales, la misión y visión de la Universidad de Quintana Roo, sus principios y valores, un concepto integral de Seguridad Pública que incorpore a la seguridad social con el fin de formar profesionales útiles a la sociedad con capacidades de innovación, de servicio a la comunidad y respeto a los derechos humanos, así como también la capacidad para continuar con estudios de posgrado.

El perfil del egresado constituye la base para el desarrollo y adaptación continua del Plan de Estudios. Todos sus aspectos se interrelacionan y promueven articuladamente a través del plan de estudios en su conjunto y no corresponden de manera exclusiva a una asignatura o actividad académica específica. Con base a las consideraciones anteriores, al término de sus estudios, los egresados contarán con los conocimientos básicos y

profesionales, habilidades transversales, actitudes y valores que se describen más adelante.

Formar profesionistas con principios y valores, con habilidades y actitudes, con capacidad de analizar programas de prevención social, y disminuir las conductas delictivas, ofreciendo seguridad a la sociedad. El licenciado en seguridad pública, se puede desempeñar en instituciones gubernamentales, instancia privadas de tipo social, en las áreas: administrativo, operativo, logístico, instituciones involucradas con seguridad, Policía municipal, estatal y federal elaborando diagnóstico y programas de prevención delictivas.

Algunos conocimientos profesionales del Licenciado en Seguridad Publica son:

- Adquirir fundamentos y bases científicas del conocimiento profesional.
- Comprensión integral y crítica de la seguridad pública entendida no sólo en su aspecto coercitivo sino principalmente como un asunto de seguridad social.
- Capacidad de describir, analizar, diseñar y evaluar programas de prevención social tendiente a disminuir conductas delictivas y a ofrecer seguridad a los ciudadanos.
- Comprender los diversos factores individuales y sociales que intervienen en la percepción social de la seguridad/inseguridad.

Las habilidades específicas a desarrollar:

- Identificar las necesidades sociales en materia.

- Elaboración, análisis e interpretación de diagnósticos comunitarios.
- Coordinación de proyectos de prevención del delito.
- Diseño de cursos de capacitación.
- Difundir resultados de investigación.
- Evaluación de impacto social de un proyecto o programa.
- Promover reuniones de análisis sobre problemas específicos en materia de seguridad pública.
- Promover la participación comunitaria en la aplicación de proyectos.
- Orientar para la solución de problemas específicos en materia de seguridad pública.

Las actitudes y valores del Licenciado en Seguridad Pública son poseer un espíritu emprendedor y asumir su trabajo profesional con el más alto sentido de responsabilidad. Profesionales en el ámbito de seguridad pública formados bajo una visión integral de respeto de los derechos humanos, ética pública y seguridad ciudadana con capacidad analítica y crítica para la elaboración y operación de programas de atención a las necesidades comunitarias en materia de seguridad pública.

La Licenciatura en Seguridad Pública y paquetería Estrella Blanca están relacionadas con seguridad, las dos aportan herramientas fundamentales y necesarias para la prevención que permitan regular la protección contra riesgos. Durante el tiempo laborando como documentador en la empresa de paquetería Estrella Blanca y como estudiante de la carrera de la Licenciatura en Seguridad Pública. Se aplicó el conocimiento y principios de ética profesional, buscando mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la misma. Así de la mejor manera podemos desempeñar

todas las actividades laborales con calidad y eficiencia proponiendo soluciones y alternativas de seguridad de los envíos a su destino.

En base a los acontecimientos ocurridos en esta empresa de paquetería Estrella Blanca donde grupos delictivos la utilizan, para la transportación de diferentes tipos de envíos prohibidos, para su comercialización de las cuales son: droga, armas de fuego, animales vivo, artículos de material peligroso (químico, corrosivo e inflable), material pornográfico, pieles exóticos, tabaco, sangre o suero humano y piratería. En consecuencia de estos conflictos ocurridos en las paqueterías de Estrella Blanca algunas agencias están a punto de cerrar por la falta de ética, profesionalismo y la inseguridad en la transportación de sus envíos. Donde algunas agencias están en total a abandono no cuentan con el equipo adecuado, equipo de seguridad, programa de mantenimiento, programa de rehabilitación de paquetería. De tal manera aplicamos todos nuestros conocimientos adquiridos como Licenciado en Seguridad Pública proponiendo soluciones y alternativas para una mejor competitividad en el mercado y un excelente servicio a los clientes.

2.2. Materias de la LSP que se aplica en Estrella Blanca.

La Licenciatura en Seguridad Pública proporciona las herramientas fundamentales y necesarias para realizar medidas preventivas que permitan regular la protección contra riesgos en la recepción, transporte y entrega de paquetes, de manera particular, después de 5 años de haber desempeñado el puesto de documentador en la empresa de paquetería “Estrella Blanca”, primero como estudiante y después como egresado de la carrera de Seguridad Pública, se aplicaron los conocimientos y principios de ética profesional, calidad en el servicio, atención al cliente, medidas de seguridad, etc., siempre buscando mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad del paquete, y de esta forma, desempeñar todas las actividades laborales en la empresa, con calidad, eficacia y eficiencia, proponiendo soluciones y alternativas de seguridad de los envíos a su destino.

La paquetería estrella blanca y la licenciatura en Seguridad Pública, tienen como común denominador la seguridad, por lo tanto, varios conocimientos adquiridos de las distintas materias que integran el plan de estudios de la licenciatura, permiten desempeñar funciones en las áreas: administrativa, operativa, logística y atención al cliente. Todas estas áreas tienen relación directa con alguna materia, por ejemplo, una de las actividades que relaciona mi actividad diaria con la licenciatura en Seguridad Pública fue la operativa y logística, en ambas podemos conocer con exactitud la ubicación del paquete, a través del rastreo, monitoreo de la misma desde el momento que se documenta un paquete hasta su destino final, manteniendo el control sobre el contenido y la seguridad necesaria para su resguardo y entrega.

La experiencia laboral obtenida aplicando los conocimientos de la carrera para poder desarrollar a la perfección las áreas, dando soluciones y alternativas para un mejor funcionamiento y desempeño profesional con fundamentos sólidos apegados a valores y principios éticos.

Algunas materias que impactan de manera directa en el desempeño responsable en una empresa como la paquetería son: ética, lógica, matemáticas, escritura y comprensión de textos, introducción al derecho, introducción a la economía, introducción a la seguridad, etc.

Introducción a la seguridad:

Esta asignatura tiene como propósito central ofrecer un marco conceptual y jurídico sobre la función de seguridad pública, así como analizar las instituciones que se encargan de esa función tanto en el orden federal estatal y municipal, integradas a la entidad denominada sistema nacional de seguridad pública.

Me brindo herramientas útiles para conocer las cualidades y características en el manejo de paquetes con mayor seguridad y así llevar un control adecuado en la transportación de los envíos a su destino, además de conocer las funciones de las autoridades de los tres órdenes de gobierno y su ámbito de competencia.

Ética:

Su propósito es analizar los mecanismos y valores que rigen el fundamento de las sociedades derechos y deberes de los ciudadanos. Adoptar juicios y actitudes personales en relación con ellos.

Me brindo los mecanismos y valores éticos, para poder desempeñar todas mis funciones laborales con excelencia. Tener una visión integral de derechos humanos con capacidad analítica y crítica para la elaboración y operación de programas de atención a las necesidades del cliente, con calidad y satisfacción al tener la confianza depositada en la actitud personal.

Lógica:

Analizar los principios y criterios sobre los que se fundamenta la evaluación de los argumentos.

Esta asignatura me ayudo a analizar los principios básicos de cada argumento del cliente en relación a las posibilidades de la empresa, comprometiéndome con lo que es posible cumplir. El análisis e interpretación de los juicios de diagnóstico y evaluar los tiempos de cada envío para que estén en tiempo y forma en sus destino.

Métodos y técnicas de investigación:

Realizar una investigación y los tipos de técnicas y datos que existen para obtener toda la información necesaria, analizarla y extraer conclusiones de nuestro estudio.

Esta asignatura es de mucha utilidad ya que con estos métodos puedo obtener datos exactos que permitan pronosticar el comportamiento de la demanda del servicio de paquetería, además, identificar los problemas que pueden surgir en relación a una mala planeación estratégica.

Derechos humanos:

Estudio interdisciplinar de las cuestiones básicas referentes a los derechos humanos, en virtud de la estrecha unidad existente entre: las cinco dimensiones básicas de los derechos humanos: ética, jurídica, política, histórica y sociológica.

Esta materia aporta los conocimientos elementales para respetar los derechos fundamentales de los clientes y pedir sea recíproco, además de conocer la normatividad que rige la obligatoriedad de las autoridades en respetar las garantías individuales plasmadas en la constitución política de los estados unidos mexicanos y leyes secundarias.

Temas selectos de seguridad:

Su objetivo es conocer temas específicos relacionados con el desarrollo histórico de la seguridad, con la dimensión socio-económico de la seguridad, con los marcos guías de referencia, configurar, instrumentar y operar una plataforma de servicios de seguridad.

Me ayudo a conocer la dimensión del problema conocer las causas y darles una oportuna solución. Coordinar los envíos en forma oportuna, prevenir y disminuir riesgos.

Introducción al estudio del derecho:

La asignatura tiene como objetivo identificar y describir el lugar que en la cultura ocupa el derecho a través del conocimiento de la ciencia que lo estudia, sus características frente a otros órdenes normativos. Por lo anterior, me aporfo lo conocimientos básico del derecho, identificar las conductas tipificadas como delitos y el tipo de sanción que el Estado impone a los transgresores de la ley, por lo tanto, el conducirse en estado de derecho trae consigo la convivencia social en armonía con el desarrollo. También pude identificar que para poder llevar acabo la transportación de un envío de un lugar a otro, se deben respetar con las normas y reglas de seguridad.

Administración general:

Conocer los principios de la planeación, organización, dirección y de las técnicas del control organizacional, que permiten en el nuevo contexto de la complejidad de la comunicación.

Me sirvió para tener mayor control organizacional de nuestros envíos, tomar decisiones apropiadas, pertinentes y oportunas para garantizar la calidad del servicio, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos y compromisos organizacionales, además, mantener un adecuado control y seguimiento de los envíos de manera que siempre se tenga conocimiento sobre el estado que guarda un paquete en particular.

2.3 Conocimientos, Habilidades y Actitudes de la Licenciatura en Seguridad Pública en Estrella Blanca.

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES	ACTITUDES
-Prevención del delito. -Metodología para la elaboración de programas.	-Toma de decisiones. -Solución de problemas y conflictos.	Escuchar con interés a los demás. Brindar asistencia y atención de excelencia, estableciendo relaciones de respeto que faciliten el cumplimiento de trámites y gestiones.
Técnicas de Enseñanza y aprendizaje. Didáctica Elaboración de Manuales. Introducción al estudio del derecho.	Concentración. Especialización. Pensamiento creativo.	Actualización Garantizar seguridad y certeza, respecto a la veracidad, objetividad, claridad, oportunidad y estricto apego a derecho en todos los actos de la autoridad.
-Administración Teorías contemporáneas de la administración	-Trabajo bajo presión. -Toma de decisiones. -Solución de problemas y conflictos.	Honestidad Legalidad Apego a Derechos Humanos. Respeto. Realizar las actividades de manera que se aprovechen los recursos en forma óptima e inteligente, que se reflejen en los resultados sin detrimento de la calidad y oportunidad del servicio.

En Estrella Blanca fueron fundamental los Conocimientos de Prevención del delito y metodología para la elaboración de programas, ya que me brindo las Habilidades de gestión y tramitología, así como, hacer una planeación de acuerdo a las necesidades del servicio, de esta manera garantizar una asistencia y atención de excelencia que faciliten el cumplimiento de los trámites y gestiones con apego al derecho, elaborar metodológicamente planes que contribuyan a ofrecer un servicio de forma oportuna y con calidad, garantizar seguridad y certeza de nuestros envíos con responsabilidad y eficiencia, y las Actitudes de actuar con integridad, rectitud y apego a derecho, evitando

la discrecionalidad en la toma de decisiones y la generación de conductas irregulares que afecten los derechos de los clientes.

Los Conocimientos en Técnicas de Enseñanza y Aprendizaje, fueron fundamentales para desarrollar las habilidades de exponer los problemas de la empresa a los directivos, recibir las quejas de los usuarios y darles respuesta de acuerdo al seguimiento y solución de los mismos, liderar los trabajos de la empresa en forma coordinada, desarrollando las actitudes de trabajo en equipo, responsabilidad, liderazgo y justicia.

Los conocimientos en Administración, me sirvieron en Estrella Blanca para desarrollar la habilidades de recepción, documentación, seguimiento, control y destino final de la paquetería, coordinar con las autoridades cuando las necesidades de sospecha de paquetes así lo requiera, y las actitudes en este caso son la de profesionalismo, honradez, eficiencia, eficacia, productividad y compromiso con la comunidad de estar desarrollando nuestro servicio de manera legal respetando las normas y en estricto apego a derecho, respetando los derechos de los clientes y las fiscales aplicables.

CAPÍTULO III

Requerimientos aduanales en la transportación de paquetería.

3.1 Antecedentes históricos de la aduana en México.

Del año 1700 al 1800

En el puerto de Acapulco, el tráfico comercial se llevaba a cabo mediante esporádicas ordenanzas y cédulas reales; en 1702 se elaboró el primer reglamento para el tráfico comercial entre Filipinas y la Nueva España.

El virrey Casafuerte expidió en 1728 una cédula a fin de que ninguna de las mercancías que ingresaban al puerto de Veracruz pudiera bajarse a tierra sin el consentimiento del oficial de justicia o regidor. La pena por incumplimiento era el decomiso de los productos.

El establecimiento de la Real Aduana del puerto de Acapulco se verificó alrededor del año 1776.

En 1795 fue constituido el Consulado de Comerciantes de Veracruz, primera asociación gremial de este ramo, cuyos miembros contribuyeron a realizar mejoras al puerto y a la ciudad.

Del año 1800 a 1900

El primer documento legal del México independiente fue el Arancel General Interno para los Gobiernos de las Aduanas Marítimas en el Comercio Libre del Imperio, publicado el 15 de diciembre de 1821. En este documento se designaron los puertos habilitados para el comercio, se especificó el trabajo que debían realizar los administradores de las aduanas, los resguardos y los vistas; además se plantearon las bases para la operación del arancel, estableciendo que los géneros, las mercancías de importación prohibida y las libres de gravamen quedaban a criterio de los administradores de las aduanas.

En 1821, la Sección de Aduanas se encontraba adscrita a la Secretaría de Estado y del Despacho de Hacienda.

En el año de 1831, México firmó un tratado de amistad con los Estados Unidos, uno de sus primeros convenios en materia de comercio internacional.

Por disposición presidencial se creó la Aduana de México en 1884 y se instaló el 8 de mayo en el antiguo edificio de la Casa de Contratación y de la Real Aduana en la plaza de Santo Domingo.

El 1 de marzo de 1887 se expidió una nueva Ordenanza General de Aduanas Marítimas y Fronterizas con dos anexos: en el primero apareció en forma separada la tarifa general; el segundo contenía la aplicación de la tarifa.

Del año 1900 al año 2000

El 19 de febrero de 1900 se constituyó por decreto presidencial la Dirección General de Aduanas, conformada por seis secciones.

El 17 de octubre de 1913 se firmó el decreto por el cual se crearon ocho secretarías de Estado para el despacho de los negocios administrativos, entre ellas la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y Comercio, con atribuciones sobre aranceles de aduanas marítimas y fronterizas, vigilancia, impuestos federales y otros conceptos.

En 1916 se publicó la nueva tarifa de aranceles, en la cual el único producto prohibido era el opio; se redujeron los gravámenes a los artículos de primera necesidad y se aumentaron para los artículos de lujo.

En 1929 la ley vigente intentó modernizar y simplificar los procedimientos para el despacho de mercancías en las aduanas, junto con ella se pretendió la unificación en una sola tarifa de los diferentes impuestos. Esta ley fue abrogada por la nueva Ley Aduanera de 1935, en la que se incluyó un nuevo régimen jurídico para las actividades de los agentes aduanales.

El 18 de noviembre de 1931 se expidió el Reglamento Interior de la Dirección General de Aduanas y el Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda. En su artículo 3 se ubicó a la Dirección de Aduanas dentro de las Oficinas de Servicios Generales, con la función de administrar, coordinar y controlar los impuestos, derechos y aprovechamientos aduanales.

En 1951 se publicó el Código Aduanero, vigente hasta 1982, durante el período de sustitución de importaciones. Señalaba los lugares para realizar la introducción o extracción de mercancías; los casos de excepción para comerciar con los países, los requisitos especiales, las prohibiciones y la documentación para la operación; así como los productos sujetos a contribuciones aduaneras.

Junto con la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (29 de diciembre de 1976) se publicó un nuevo Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (23 de mayo de 1977), y la Secretaría quedó integrada por la Subsecretarías de Hacienda y Crédito Público, de Ingresos, de Inspección Fiscal, a la que se encontraba adscrita la Dirección General de Aduanas, y la Oficialía Mayor; la Procuraduría Fiscal de la Federación, y la Tesorería de la Federación.

La Ley Aduanera, publicada el 30 de diciembre de 1981, contenía la terminología utilizada internacionalmente; se simplificó la estructura de los recursos administrativos, remitiéndose a los previstos en el Código Fiscal de la Federación y se regía por un nuevo principio de confianza en el contribuyente, a través de la autodeterminación del impuesto; se recopilaban las normas de valoración de mercancías; se promovía la industria maquiladora y las empresas Pitex, y se definieron los regímenes aduaneros que conocemos actualmente.

México se incorporó en 1986 al Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT), y en mayo de 1988 al Consejo de Cooperación Aduanera (CCA), que tienen por objeto armonizar y facilitar el comercio internacional.

En 1989, la Dirección General de Aduanas quedó asignada a la Subsecretaría de Ingresos, mediante la reforma del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Mediante el Decreto por el que se reforman, adicionan y abrogan disposiciones del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, publicado el 4 de enero de 1990, gran parte de las funciones de la Dirección General de Aduanas fue distribuida a unidades administrativas adscritas a la Subsecretaría de Ingresos, con funciones meramente fiscales.

El 25 de enero de 1993 se publicó la reforma al Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en la que se modificó el nombre de la Dirección General de Aduanas por el de Administración General de Aduanas y se estableció la jurisdicción de 45 aduanas en el país.

En 1994 se separaron de la Resolución que establecía reglas fiscales de carácter general (Resolución Miscelánea Fiscal) las reglas de Comercio Exterior.

Posteriormente se vio la necesidad de hacer una reforma integral a la ley que venía regulando la operación aduanera, publicándose una nueva Ley Aduanera el 15 de diciembre de 1995, la cual entró en vigor el 1 de abril de 1996, reformada mediante publicación del 30 de diciembre del mismo año. Los cambios consistieron en la introducción de mecanismos que permitirían valorar la mercancía de acuerdo con lo establecido por el artículo VII del GATT, así como el cambio del sistema aleatorio por un sistema automatizado (inteligente); se reforzaron los métodos para el control de los agentes y apoderados aduanales, así como de sus representantes.

A partir del 1 de julio de 1997 se creó el Servicio de Administración Tributaria (SAT), al cual quedó adscrita la Administración General de Aduanas. El Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria se publicó el 30 de junio de 1997.

En 1998 nuevamente se reformó la Ley Aduanera, en el sentido de revisar y fortalecer los mecanismos de control que permitieran combatir la evasión en el pago de contribuciones, el cumplimiento de las regulaciones y restricciones no arancelarias y en

general el fraude aduanero, que representa una competencia desleal para la industria nacional, el comercio formalmente establecido y el erario público.

Del año 2000 a nuestros días.

Se hicieron algunas modificaciones, principalmente en el manejo, almacenaje y custodia de mercancías de comercio exterior; el ingreso o extracción de mercancías por vía postal; el reconocimiento aduanero de mercancías; la valoración aduanera; la garantía de contribuciones para el régimen de tránsito de mercancías, los procedimientos administrativos y las infracciones aduaneras, entre otras.

Ante la apertura del comercio exterior emprendida en la década pasada, se pretende prestar el servicio aduanero donde la demanda comercial lo requiera, para lo cual se establece contacto con las cámaras industriales, para conocer las necesidades de importación y exportación de la planta productiva. Con el fin de facilitar la operación mediante métodos de control, se instrumentó el Sistema Automatizado Aduanero Integral (SAAI), así como el Sistema de Selección Automatizado en los reconocimientos, lo que conocemos como semáforo fiscal. Se delegó la responsabilidad de clasificar, determinar el valor en aduana y el origen de las mercancías a los agentes aduanales, quedando a cargo de la autoridad sólo la facultad de verificación del cumplimiento de esta obligación, así se redujo la discrecionalidad de los empleados en la aduana.

La instalación de equipo de alta tecnología ha permeado todas las áreas y procedimientos que se realizan, de tal forma que la red informática se actualiza en forma permanente y puede utilizarse en el ámbito nacional con reportes automatizados del quehacer aduanero. Por otra parte, los sistemas de control (videos, aforos y rayos X) son continuamente renovados.

En cuanto a la facilitación en salas internacionales de pasajeros, se sustituyó el semáforo fiscal por un mecanismo que automáticamente determina si procede o no la revisión del equipaje, mejorando la detección de mercancías no declaradas. Con el rediseñamiento del área de aduanas se está agilizando la revisión de los flujos de pasajeros.

3.2 Funciones de la aduana en las paqueterías de México

Vigila y fiscaliza el paso de mercancías por las fronteras y aeropuertos del país, interviene en el tráfico internacional para los efectos de la recaudación de los tributos aduaneros, previene y reprime los delitos ilícitos aduaneros (SHCP, 2013).

Administra los regímenes y operaciones aduaneras, genera estadísticas de las operaciones de comercio exterior y facilita las operaciones de comercio exterior.

La Administración General de Aduanas es una entidad del Gobierno Federal dependiente del Servicio de Administración Tributaria (SAT), el cual, es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público cuya principal función es la de fiscalizar, vigilar y controlar la entrada y salida de mercancías, así como los medios en que son transportadas, asegurando el cumplimiento de las disposiciones que en materia de comercio exterior haya expedido la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como otras secretarías del Ejecutivo Federal con competencia para ello (SHCP, 2013); ayudar a garantizar la seguridad nacional; proteger la economía del país, la salud pública y el medio ambiente, impidiendo el flujo de mercancías peligrosas o ilegales hacia nuestro territorio, además de fomentar el cumplimiento voluntario de esas disposiciones por parte de los usuarios.

La Aduana asegura el cumplimiento de las disposiciones que en materia de comercio exterior se emitan, hace cumplir las leyes aplicables y las que se relacionen con su actividad, como las de seguridad nacional, económica, salubridad, comunicaciones, migratorias, fitosanitarias, entre otras, además de recaudar impuestos, aprovechamientos y demás derechos en materia de comercio exterior.

La aduana de México se moderniza integrando procesos que permitan fortalecer el servicio, así como infraestructura para mejorar las instalaciones y la introducción de tecnología de punta para competir a nivel mundial.

Algunas instalaciones operan los equipos de Rayos Gamma, las cuales están acondicionadas para garantizar la seguridad. El equipo de Rayos Gamma utilizados está certificado por el Instituto de Energía Nuclear de la UNAM, los aparatos están probados para garantizar la seguridad de las personas que cruzan en carreteras y aduanas. De acuerdo a información de la Administración General de Aduanas (AGA), la empresa SAIC (Science Applications International Corporation) es el fabricante de los equipos Rayos Gamma que funcionan para revisar las cajas de tráileres que cruzan por exportación e importación.

Los envíos postales están sujetos a un procedimiento simplificado de despacho de aduanas, regido principalmente por disposiciones legales y una reglamentación específica. El correo gestionado por el poste debe cumplir las condiciones generales que exige determinados documentos de aduana y las condiciones especiales impuestas por los países de origen (bultos de transporte, etc.) (SHCP, 2013).

Para facilitar las operaciones de despacho de aduanas, las declaraciones aduaneras (etiqueta CN 22, formulario CN 23, o el apartado de aduanas del formulario CP 72) se deben cumplimentar lo más cuidadosamente posible, específicamente, la declaración de Aduanas debe incluir lo siguiente:

- Cuando proceda, el código de tarifa de aduanas,
- El Peso neto por cada categoría de mercancía,
- Valor de cada categoría de mercancía, especificando la unidad monetaria,
- El Valor total,
- En Adjunto, una factura comercial por duplicado.

Los Artículos que se envían por correo deben estar firmemente empaquetados de modo que otros envíos no se puedan perder en su interior. El empaquetado debe adaptarse a la forma, el contenido y las condiciones de transporte.

La Poste, prohíbe el envío de contenidos antihigiénicos, peligrosos o prohibidos, por motivos de seguridad, en el tráfico aéreo hay determinados artículos de uso habitual, como productos en aerosol o perfumes que están prohibidos para transportar.

Los artículos enviados por “La Poste”, están sujetos a diversos tipos de prohibiciones: las prohibiciones específicas de los países (que son resultado de las normativas nacionales de importación) y las prohibiciones impuestas por los operadores de correos nacionales (afectando a mercancías legalmente autorizadas para importación pero prohibidas por las normativas postales).

El remitente será considerado responsable del envío que incumpla las normas incluso si La Poste lo aceptase.

La Poste no es responsable de la falta de información u omisiones ya que esta lista de mercancías es muy variable:

- Material biológico, perecedero, infeccioso o no infeccioso.
- Artículos que debido a su naturaleza o embalaje son peligrosos para los trabajadores.
- Drogas ilegales o sustancia psicotrópicas.
- Animal vivo, no obstante, abejas, sanguijuelas y gusano de seda pueden, bajo ciertas estrictas condiciones de embalaje, ser enviados desde Francia por la poste si su recepción está autorizada por las normativas postales del país de destino.
- Mercancías falsificadas

La información postal y de aduanas incluida en la base de datos del país se aplica al correo enviado desde Francia a otros países. Esta información no es válida a nivel internacional y concierne esencialmente al correo (la etiqueta CN 22 y el formulario CN 23 están relacionados exclusivamente con los envíos por correo). Para más información, y porque las exigencias aduaneras cambian con el tiempo, es necesario consultar a los agentes aduaneros locales. Los documentos con valor de mercado tienen que ser declarados y están sujetos a IVA y a derechos de aduanas: contratos, informes

de estudios, material impreso para ser distribuido al destinatario final, pasaportes en blanco enviados por una imprenta a un consulado.

Los envíos postales deben cumplir las normativas generales en cuanto a documentos de aduanas conjuntos y las normas específicas de los países de origen y de destino.

Para facilitar los trámites en las operaciones aduaneras, los remitentes deben:

- Cumplimentar con cuidado la declaración de aduanas (etiqueta CN 22, formulario CN 23).
- Adjuntar dos facturas comerciales Todos los envíos comerciales deben incluir dos facturas.
- Para mercancías en tránsito a otro país de la UE, se debe adjuntar la etiqueta postal amarilla en la que se puede leer: "*marchandises ne remplissant pas les conditions prévues aux articles 9 et 10 du traité instituant la CEE*".

3.3 Materiales peligrosos y prohibidos por la aduana en México

Cualquier paquete o envío que contenga explosivo u otro material peligroso, los cuales se enumeran a continuación:

- Ácidos
- Baterías eléctricas
- líquido que contiene ácido
- Materiales peligrosos
- Explosivos
- Fuegos artificiales
- Materiales inflamables
- Los tanques de combustible (usado)
- Gases en cilindros
- Materiales peligrosos

- Materiales de Residuos Peligroso
- Los líquidos, combustible,
- Inflamables, corrosivos
- Cáustica, nitrógeno, venenos,

Paquetes o envíos que contengan las siguientes mercancías, artículos, materiales o sustancias, no se aceptaran para el transporte:

- Bebidas alcohólicas o licores, incluyendo Ale, cerveza, vino
- Municiones
- Animales vivos
- Las cenizas de cadáveres cremados
- Aves
- Cadáveres
- Armas de fuego (de todo tipo)
- Joyería
- Pinturas, en Marcos, con vidrio
- Las imágenes y pinturas, con el vidrio, en marcos
- Tanques comprimidos.
- Drogas
- Piratería (música, video, ropa, programas, video juegos, etc.)

3.4. Recomendaciones generales para el envío de paquetes.

Tras el envío de una carta explosiva a la Embajada de México en Atenas, Estados Unidos ha incrementado las medidas de seguridad (SAT, 2013), desde el pasado 8 de noviembre se pide a las autoridades mexicanas responsables del transporte de carga, la inspección de todo el correo aéreo con equipos de rayos X, artefactos para detección de rastros de explosivos y binomios caninos. Esas medidas, dictadas por la Administración

de Seguridad en el Transporte de Estados Unidos (TSA), aplican para la paquetería y mensajería que pase por México, ya sea en transporte de carga o de pasajeros, y tenga como destino final la Unión Americana.

Los paquetes se considerarán peligrosos si no hay precisión en la declaración de lo que se transporta, si se paga el embarque a la entrega y si hay elementos de temporalidad y datos sospechosos (SHCP, 2013). En México los aeropuertos cuentan con revisión de rayos X y la inspección canina estará a cargo de la Policía Federal, pero no se tienen equipos de detección de explosivos para carga aérea. La necesidad de enviar y recibir documentos impresos y artículos, nos obliga a utilizar los métodos tradicionales de envío mediante el servicio postal o bien, a través de las empresas especializadas en mensajería y paquetería, sin embargo, y ante las amenazas, estamos asimismo obligados a aprender a enviar y recibir este tipo de mensajería de manera segura.

Se recomienda indicar mediante un anuncio o letrero de advertencia, el hecho que "El robo o sustracción de mensajería, constituye un delito federal", el cual puede constituir un disuasivo para alguna persona malintencionada.

Otra medida preventiva es evitar la acumulación de mensajería en el buzón y acudir periódicamente, de día e idealmente acompañado a retirar la correspondencia.

Utilizar el servicio postal oficial es lo recomendable, además, acudir con una persona de confianza a una oficina autorizada para la entrega de mensajería y solicitar el envío de manera certificada, el fin es garantizar la entrega en tiempo y forma.

Algunos de los principales indicadores que deben ser tomados en consideración para identificar y señalar un sobre o paquete como sospechoso o potencialmente peligroso son los siguientes:

- **Información incorrecta y leyendas especiales.** No cuenta con datos de remitente y/o destinatario claramente indicados, incompletos, erráticos o con faltas de ortografía. Posee indicaciones o leyendas restrictivas tales

como "Personal", "Entrega Urgente" o "No pasar por Rayos X, videocasete incluido".

- **Empaquetado, sellado y estampillado.** Muestra un empaque rígido o abultado con formas no definidas. Se encuentra sellado con cinta adhesiva en las orillas o cinta en exceso en su envoltura general.

Presenta estampillas en exceso o muestra timbres o sellos postales de envío desde otros países.

- **Manchas y olores.** Muestra manchas de aceite, decoloración, cristalización o polvos extraños en el sobre o empaque. Desprende algún tipo de olor extraño.
- **Presencia de cables.** Presenta alambres o cables que sobresalen del empaquetado.

3.5 Los cuidados de un paquete sospechoso

Algunas medidas recomendadas por la experiencia en el servicio de paquetería son las siguientes:

- No lo manipule. Si lo tocó, lávese las manos con agua y jabón.
- Aíslelo de inmediato en un área de seguridad.
- No lo abra, huela o pruebe.
- Active su plan de emergencia y notifique a los supervisores de la organización.
- Reporte el hecho a las autoridades competentes.

En caso de amenaza de bomba

- Evacue el lugar inmediatamente.
- De aviso a la policía para recibir ayuda especializada.

Propuestas y conclusiones.

Tener un soporte económico para implementar la calidad de servicio a través de la compra de nuevas unidades, equipos nuevos, e incrementar la logística cumpliendo con los objetivos de estándares internacionales. De esta manera, incrementar la competitividad en el mercado y concientizar el problema que ha lesionado la empresa y afectado el servicio al cliente.

Es necesario implementar un sistema para evitar pérdidas, derroches de recursos que están fuera de presupuestos, que afecten el normal desarrollo de las actividades de servicios o productividad de la empresa y de esta manera hacerla más rentable.

Otra acción es crear acciones y proyectos con la finalidad de aminorar la probabilidad de ocurrencia de las amenazas antes mencionadas, y así reforzar la seguridad. Es importante, en áreas de alta demanda de servicio, incrementar la seguridad como filtros con binomio k-9 (perros de detección).

Otra propuesta es formar un comité de seguridad en coordinación con la Secretaria de Seguridad Pública (SSP), el objetivo es coordinar esfuerzos con el fin de implementar estrategias de prevención y cooperación mutua para disminuir delitos como el robo al transporte y evitar el mal uso del servicio de paquetería.

Para el registro de envíos al sistema se debe contar con equipos de seguridad sofisticado como el HH (*Hand Helds*) y *scáner symbol*, con la finalidad de simplificar y disminuir el margen de error humano en los procesos de operación. Implementar un nuevo sistema de administración de envíos, que tiene como objetivo principal incrementar la eficiencia y eficacia en la operación del negocio, es decir, elimina desperdicios para hacer la operación más ágil y oportuna.

Adquirir equipos de seguridad y video vigilancia para centros de distribución, en donde el factor de decisión para estos equipos es la calidad, equipos GPS, en donde se pueden ver reflejados tiempos estimados de arribo, botones de pánico, asistencia vial, y un

proceso efectivo de seguimiento, sin éste último, ningún dispositivo sería eficaz. Con esquemas para circuitos foráneos y circuitos locales, con sus medidas particulares.

Contar con un esquema de estímulos y recompensas, ya que el personal comprometido, capacitado y desarrollado se le incrementa su entrega de hacer bien su trabajo, además, se garantiza que los resultados mediante indicadores serán los aceptables por el cliente que recibe un buen servicio, poniendo a la empresa en competencia en el mercado.

Un reto importante para los empleados es comprometerse con la empresa y el buen servicio, trabajar de acuerdo con las normas establecidas y sin más retribución que las estipuladas por derecho y las extras que se obtengan vía estímulos y recompensas que la empresa establezca.

Para resumir algunas propuestas específicas, se enumeran a continuación:

- Poner sistemas de cámaras en el interior de las unidades y en las paqueterías para evitar el robo de las mercancías.
- Mantener las unidades en buen estado para su mayor productividad. Con el fin de mantener una buena imagen.
- Crear un fondo de apoyo económico para los trabajadores con la finalidad de motivarlos y así ofrecer un excelente servicio a nuestros clientes.
- Capacitación constante a todo el personal y el mantenimiento de equipos de trabajo
- Hacer la supervisión sorpresiva a cada jefe de agencia.
- Poner botiquines de primeros auxilios para en caso de sufrir un accidente durante su labor o contingencia.
- Hacer respetar las normas y reglamentos ya establecidos que rigen esta empresa

- Proporcionar a las unidades de radio banda civil para su oportuna localización del operador y así hacer la entrega más eficiente.
- El Mantenimiento de todas las agencias de paquetería
- Mantener el respeto y cordialidad entre personal y jefe.
- Hacer un examen de control de calidad en el servicio a todo el personal.

- Al personal que se le sorprenda infraganti abriendo los paquetes de los clientes se le dará baja inmediata, no sin antes pagar los daños de la mercancía declarada.
- Al personal que se le sorprenda tomando bebidas alcohólicas dentro y fuera o durante su hora de trabajo causara baja definitiva.
- El personal que no porte el uniforme adecuado durante su labor será castigado. sin antes previo aviso 1,2, veces a la 3 será regresado a su casa. si en caso de continuar con esta actitud será dado de baja. ya que nuestro fin es ofrecer un excelente imagen y dar un mejor servicio.
- Dotar las unidades con el sistema de rastreo satelital cámaras y radiotelecomunicaciones para su pronta localización y eficiencia. con el fin de evitar robos de unidades y mercancías.
- Hacer una supervisión sorpresiva a todo jefe de agencia. Todo jefe de paquetería que se le sorprenda incurriendo en actos no apropiados, que perjudique esta empresa: como abandono de sus obligaciones, abuso de autoridad, o mandar mercancías de procedencia ilícita. Causara baja definitiva.
- Capacitación constante a todo el personal y mantenimiento de equipos de trabajo con fin de brindar un excelente servicio a nuestros usuarios.

- Crear fondos económicos en caso de accidente dentro del centro laboral o incentivos de apoyo. así motivarlos para su pleno desarrollo.

El servicio de paquetería en la actualidad ha incrementado su demanda, sin embargo, se ha hecho mal uso del mismo, ya sea para el envío de piratería o estupefacientes, lo que implica un mayor cuidado en la recepción y documentación de los paquetes, así como la revisión de los mismos.

También es necesario mayor coordinación entre las autoridades aduaneras y las diferentes empresas que prestan el servicio de mensajería y paquetería, ya que se ha identificado paquetes que vienen de diferentes lados de la Republica que contienen droga, ya que no existe un control adecuado en el envío y la falta de supervisión por parte de la autoridad a implicado que las paqueterías estén inmiscuidas en problemas legales.

La licenciatura en seguridad pública ha sido un medio eficaz en el desempeño del trabajo encomendado en la paquetería Estrella Blanca, ya que durante 5 años de servicio en la empresa, específicamente en el área de documentador, se han elaborado diferentes métodos para mejorar el servicio al cliente, verificación de los envíos en buen estado, reportes de paquetes en mal estado, coordinación con autoridades de la Procuraduría General de la Republica en caso de paquetes sospechosos, aplicando siempre la ética, honestidad y profesionalismo en cualquier situación.

El desempeño del personal de la empresa ha ido mejorando, debido a que las propuestas han sido en bien del cliente, en primer lugar, los empleados y la empresa, incrementándose las ventas y, por lo tanto, los incentivos laborales.

Las propuesta finales están acorde al uso de la tecnología, la cual, es una herramienta eficaz que puede ahorrar recursos e incrementar la eficacia y eficiencia en el manejo de paquetes, de esta manera, desarrollar sistemas de detección, control y seguimiento de la paquetería, o la puesta a disposición de la autoridad competente, en el caso de un mal usos del servicio de paquetería.

Bibliografía:

Bodemer, Klaus (2003) “El nuevo escenario de (in)seguridad en América Latina. Venezuela: Nueva Sociedad.

Catalán, O. (2001) Protección civil un Punto de vista Empresarios México: Trillas.

Campos, A. (2008) decomisan BIA productos piratas en paquetería estrella blanca Hermosillo sonora, reportero policiaco de sonora. Disponible en línea:

<http://reporteropoliciacodesonora.blogspot.mx/2008/09/decomisa-bia-productos-piratas-en.html> consultado el 20 de Abril de 2013

Corona, J. (2007) Planeación fiscal México, ed. Gasca Sicco.

Cortina, F. (1998) Ley Aduanera México, ed. Themis S.A. DE C.V.

Encuesta Nacional de Victimización y Seguridad Pública (2011). (En línea). Disponible en:

http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/metodologias/envipe/marco_conceptual_envipe.pdf consultado el 30 de Enero de 2012.

Estrada, R. (1991) Teórico Practico de Derecho Procesal Mercantil México, ed. Porrúa.

Fuente, L. (2012) Más decomiso de mota enviada por Paquetería Mérida Yucatán, sipse.com. Disponible en línea:

<http://sipse.com/archivo/merida-mas-decomisos-de-mota-enviada-por-paqueteria-165963.html> consultado el 24 de Abril de 2013.

Fierro, J. (2009) Le roban a Estrella Blanca mercancía de microempresario Chihuahua, móvil.tiempo.com.mx. Disponible en línea:

http://movil.tiempo.com.mx/not_detalle.php?id_n=31052 consultado el 30 de Abril de 2013

Goetsch D. (1998) Administración de la Seguridad México, ed. Prentice Hall.

Instituto Ciudadano de Estudios sobre la Seguridad (ICESI, 2010) Encuesta Nacional sobre Inseguridad, 2010 (ENSI/7). México.

Instituto Ciudadano de Estudios sobre la Seguridad (ICESI, 2010) Encuesta Nacional sobre Inseguridad, 2010 (ENSI/7). México.

Instituto Nacional de Estadística Geografía e Historia (2012).

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) Encuesta Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario 2011.

- Lammnek, S. (1980) Teorías de la Criminalidad España, ed. Siglo Veintiuno.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, (2012).
- Lupo, S. (1996-2004) Historia de la Mafia México, México: Fondo de Cultura Económica.
- Martínez, Jesús (2005) “Sistema Nacional de Seguridad Pública”, México: Porrúa.
- Martínez, T. (2013) intentaba enviar paquetes de droga Oaxaca, noticiasnet.mx. Disponible en línea:
<http://www.noticiasnet.mx/portal/oaxaca/141833-intentaba-enviar-paquetes-droga>. Consultado el 5 de mayo de 2013.
- Muñoz, L. (2001). “Geopolítica, seguridad nacional y política exterior. UMSNH. México.
- Naciones Unidas Oficina Contra la Droga y el delito (1999) Reporte Global sobre Crimen y Justicia, Office for Drug Control and Crime Prevention. Centre International Crime Prevention, New York, Oxford University Press, 1999.
- Naciones Unidas Oficina Contra la Droga y el delito (2007) Informe Mundial sobre las drogas 2007.
- Notifama (2011) Incendio de autobuses estrella blanca. (En línea) Disponible en: <http://notifamaestatal.blogspot.mx/2011/03/incendio-arrasa-con-4-autobuses-de-la.html>. Consultado el 10 de mayo de 2013.
- Oppliger, R. (1998) “Sistemas de Autenticación para Seguridad en Redes” Colombia, Rama.
- Pineyro, José (2006) “Seguridad Nacional en México, ¿realidad o proyecto?”. Estado de México: Pomares.
- Ray, A. (2000) Seguridad Industrial y Salud México, Industrial Safety and Health Management.
- Salinas, M. (2007) “Reflexiones en torno al concepto de seguridad ciudadana y su situación en Chile”. Disponible en: <http://alainet.org/active/20511&lang=es>. Consultado el 5 de Febrero de 2013.
- Sánchez, N. (1999) derecho fiscal mexicano México, ed. Porrúa.

Sandoval, S. (2007) “Seguridad Pública y la teoría de los sistemas, en la sociedad del riesgo. Porrúa. México.

Santana, A. (2004) El narcotráfico en América Latina. México: Siglo Veintiuno.

Secretaría de Seguridad Pública (2009) Tercer Informe de Labores.

Secretaria de Hacienda y Crédito Público (2013) Servicio de Administración Tributaria. (En línea). Disponible en: http://www.aduanas.gob.mx/aduana_mexico/2008/quienes_somos/138_10014.html consultado el 10 de Mayo de 2013.

Sistema de Información Geográfica y Estadística de Quintana Roo (2012). (En línea) disponible en: <http://seplader.seige.qroo.gob.mx/seigeweb/index.php> Consultado en 2012.

Sistema de Información Geográfica y Estadística de Quintana Roo (2012). (En línea) disponible en: <http://seplader.seige.qroo.gob.mx/seigeweb/index.php> Consultado en 2012.

Smith, p. (1992) El Combate a las Drogas en América México, ed. Fondo de cultura económica México.