

Julio 2019 - ISSN: 1696-8352

MANUAL DE OPERACIONES LOGÍSTICO PARA LA IMPORTACIÓN DE MERCANCÍAS BAJO EL RÉGIMEN 10 DEL AGENTE DE ADUANA NANCY SERRANO MOSQUERA.

Gabriela María Rada Serranoⁱ
Universidad Laica Vicente Rocafuerte
gabriela.rada@groupserrano.com

Mayra Karina Asanza Valenciaⁱⁱ
Universidad Laica Vicente Rocafuerte
mazansav@ulvr.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Gabriela María Rada Serrano y Mayra Karina Asanza Valencia (2019): "Manual de operaciones logístico para la importación de mercancías bajo el régimen 10 del agente de aduana Nancy Serrano Mosquera", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (julio 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/manual-importacion-mercancias.html>

Resumen

En el año 2015 los procesos para las importaciones de todos los regímenes descendieron, a causa del aumento de los aranceles autorizados por el Gobierno ecuatoriano, este proceso denominado salvaguardias incremento no sólo los impuestos sino los requerimientos en la tramitología de las operaciones aduaneras, lo que conllevó atrasos en las importaciones y el incremento de pasos operativos en los procesos de desaduanización; las demoras persistieron hasta la eliminación progresiva de las salvaguardias. A partir de ahí los importadores requerían que la tramitología aduanera sea más eficiente, para lo cual los agentes de aduana tuvieron que revisar los procesos, la agente de aduana Nancy Serrano, para mejorar la calidad del servicio. Implementó algunas estrategias que no ofrecieron mejores resultados en los procesos; las demoras las operaciones bajo el régimen diez, que son importaciones de mercancías declaradas para el consumo. Se estima, que de continuar para el período 2018- 2019, la Agente de aduana Nancy Serrano Mosquera pudo verse seriamente afectada, en la calidad y el servicio ofrecido. De acuerdo al primer examen efectuado y las consideraciones de la agente de aduana Nancy Serrano Mosquera, se llegó a la conclusión de que era necesario analizar los procesos internos, puesto que el resultado de un análisis detallado sobre la logística de las operaciones para la importación bajo el régimen diez, mostraría las principales falencias en las que se estuvo incurriendo, con el presente estudio se sustentó las alternativas de solución a los procesos de importación considerados más importantes para el beneficio de este grupo de trabajo.

Palabras claves: manual de operaciones - importaciones de consumo – aranceles - calidad del servicio – aduanas

Abstract

In 2015 the processes for the imports of all the regimes fell, due to the increase in the tariffs authorized by the Ecuadorian Government, this process called safeguards increased not only the taxes but also the requirements in the formality of the customs operations, which led to delays in imports and increased operational steps in customs clearance processes; the delays persisted until the progressive elimination of safeguards. From there, importers required that customs procedures be more efficient, for which the customs agents had to review the processes, the customs agent Nancy Serrano, to improve the quality of the service. Implemented some strategies that did not offer better results in the processes; delays operations under regime ten, which are imports of goods declared for

consumption. It is estimated that, if continued for the period 2018-2019, the Customs Agent Nancy Serrano Mosquera could be seriously affected, in the quality and service offered. According to the first examination and the considerations of the customs agent Nancy Serrano Mosquera, it was concluded that it was necessary to analyze the internal processes, since the result of a detailed analysis on the logistics of the operations for the import under regimen ten, would show the main shortcomings in which it was incurred, with the present study was supported the solution alternatives to the import processes considered more important for the benefit of this working group.

Keywords: Operations manual - consumer imports – taxes - quality of service – customs

1. INTRODUCCIÓN

En el año 2015 el sector importador bajó el flujo de sus operaciones, debido a que el Gobierno del Ecuador en materia de comercio del exterior adoptó, por el lapso de un año el mecanismo de las “salvaguardias”; esta decisión aumentó unilateralmente los impuestos encareciendo todos los productos importados; según la (Cámara de Comercio de Guayaquil, 2018), en ese año se sumaron otras decisiones que en materia de gestiones operativas aduaneras generaron desaciertos y contratiempos.

Esto no sólo afectó al interior de la aduana, sino también a los procesos realizados por importadores y agentes de aduana; quienes tuvieron que ajustar la logística procedimental en concordancia a las nuevas políticas aduaneras; este desequilibrio fue regulándose, en la medida de que las tasas arancelarias fueran reduciéndose y el SENA implementara reglas que reordenarían el flujo interno.

A inicios del 2016, aún con un marcado retraso operativo, varias empresas se vieron en la necesidad de contratar de manera dedicada a agentes de aduana para sus operaciones, opción legal contemplada en las normas aduaneras. Otras empresas, cuyo flujo de importación era menor, debieron recurrir a agentes independientes, para el asesoramiento o trámite respectivo.

El retraso afectó seriamente a la calidad y el servicio ofrecido por Importadores y Agentes; por lo que, con el afán de mejorar sus operaciones el Grupo Serrano analizó Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) de las transacciones administrativas y operativas, que el Grupo realizaba, encontrándose varios inconvenientes que afectaban la eficiencia de sus operaciones.

Del resultado de ese análisis se establecieron algunas acciones administrativas que fueron mejorando la calidad del servicio; sin embargo, de acuerdo con los informes internos del Grupos Serrano se mantuvieron

- Errores en la logística
- Gestiones erráticas en la transmisión de datos
- Documentos extraviados
- Por lo que el grupo decidió
- Bajar los tiempos en el proceso de desaduanización
- Corregir la base de datos
- Normar los procesos internos para las gestiones de desaduanización

Con los datos proporcionados por la Ingeniera Serrano, se llegó a conclusión que el 51% de los trámites de nacionalización en las importaciones de consumo era deficiente y el 49% de los trámites tendría demoras aceptables; por lo que este resultado corroboró el primer diagnóstico (FODA) realizado por el Grupo y se aceptó como válida la información y se estableció como punto de partida del presente trabajo, tal como lo sugiere (Koontz, Weihrich, & Cannice, Administración; una Perspectiva Global y Empresarial, 2012, Pág. 164).

2. CAPÍTULO I: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Tema:

Manual de Operaciones Logístico para la importación de mercancías bajo el régimen 10 del Agente de Aduana Nancy Serrano Mosquera.

2.2 Objetivos

Desarrollar el manual de operaciones logístico para la importación de mercancías bajo el régimen diez, mediante la investigación descriptiva y explicativa, fomentando la mejora en los procesos operativos que realiza la agente de aduana Nancy Serrano Mosquera.

2.3 Justificación de la investigación

La presente investigación se sustenta en las siguientes referencias

- Relevancia social. – Documentar el proceso de gestión aduanera clarifica los objetivos y beneficia la campaña interna para el mejoramiento de la calidad de los procesos realizadas por el Grupo Serrano.
- Necesidad. - El presente estudio analiza, las actividades del comercio exterior que realiza la agente Nancy Serrano Mosquera; puesto que se considera que los procesos esenciales, especialmente los de importación de mercancías bajo el régimen diez, presentan retrasos.
- Conveniencia. - Documentar los procesos de las operaciones ejecutadas por la agente de aduana Nancy Serrano Mosquera, crearía un ambiente de seguridad laboral, puesto que las secuencias formarían hábitos entre el personal que labora junto con ella, y que podrían ser replicadas y mejoradas en el tiempo.
- Beneficios. - Cada vez que los importadores seleccionan a un agente de aduana, ellos le confieren su confianza para que, a través de su gestión, el trámite se realice sin que éste presente novedades; mejorar la calidad del servicio brindado por Nancy Serrano, respondería a la expectativa depositada y consecuentemente redundaría en beneficios para la agente de aduana.

2.4 Delimitación o alcance de la investigación

Se analizará las mejoras en los procesos de importación que la agente Nancy Serrano Mosquera que implementaría en el proceso de desaduanización de las importaciones de consumo.

Campo:	Socio económico
Área:	Comercio exterior
Periodo:	2018 - 2019
Marco espacial	Guayaquil - 9 de octubre y los Ríos

2.5 Hipótesis

De implementarse un manual de operaciones para la importación de mercancías bajo el régimen diez; Nancy Serrano Mosquera, contaría con un instrumento que fomentaría mejoras en los procesos operativos.

3. CAPÍTULO II, FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1 Marco Teórico

En el Ecuador la práctica aduanera tiene mucho tiempo, puesto que los astilleros fueron considerados el primer rubro generador de impuestos desde antes y después de la independencia (Ordoñez, 2012, pag. 13); las aduanas son las encargadas de registrar los procesos de las operaciones de comercio del exterior, verificar que se cumplan las gestiones físicas, documentales, y sancionar las irregularidades conforme a los estatutos, acuerdos y regímenes aduaneros aprobados. Según el informe anual del SENA, el 59% de las operaciones de importación son gestionadas en la provincia del Guayas, el 12% en la ciudad capital y el resto de los distritos aduaneros.



Gráfico 1: Total de Recaudaciones del 2017

Fuente: *Secretaría Nacional de Aduana del Ecuador SENAE*

El régimen aduanero es el tratamiento que está relacionado con el destino del tránsito y el cobro de impuestos específicos de una mercancía, conforme con la declaración presentada por el operador de comercio exterior o por el agente de aduana.

De acuerdo con la normativa ecuatoriana, todas las personas naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras radicadas en el país, pueden realizar esta actividad; excepto cuando lo hacen de manera regular, en cuyo caso deberán registrarse en el Sistema Aduanero Ecuatoriano (ECUAPASS) para ser autorizados por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador. En los casos de que la exportación supere los US\$5.000,00 FOB o la importación supere los US\$2.000 FOB, deberá ser tramitada por medio de un agente de aduana, ya que la ley le confiere la calidad de fedatario público y colaborador de la gestión aduanera.

Los agentes de aduana pueden formar sociedades para ejercer sus competencias que se centran en el desarrollo de las formalidades de despacho, en este sentido el agente de aduana, así como sus colaboradores están sujetos a los controles de la autoridad aduanera (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, Rev. 2016).

Entre las actividades más importantes detalladas en el (Decreto, 758, 2011) para la Facilitación aduanera para el comercio exterior del COPCI, se establece que:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos formales de los documentos, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa o penal que legalmente corresponda;
- Llevar un registro cronológico de los despachos aduaneros y archivarlos por el término de 5 años contados a partir de la fecha del levante de las mercancías. Colaborar en las investigaciones y/o en las acciones de control aduanero que ejerza el Servicio Nacional de Aduana;
- Comunicar a la máxima autoridad de Aduana los hechos que puedan causar daño al Fisco
- Cumplir y mantener la autorización con los requisitos necesarios para ejercer la actividad de agentes de aduana.
- Afiliar a los auxiliares que colaboren con el desempeño de la tarea al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;
- Facturar por los servicios brindados.

Fuente: Reglamento al título de la facilitación aduanera para el comercio, del libro V del COPCI (Decreto 758)

3.2 Regímenes aduaneros

El proceso de importación exportación puede ser iniciado por personas naturales o jurídicas, los regímenes aduaneros se clasifican en: Comunes, especiales y particulares o de excepción; sin embargo, la intervención de un agente de aduana es necesaria y obligatoria; Según la codificación de

del Régimen Aduanero Ecuatoriano que identifica tanto las importaciones como las exportaciones son las siguientes:

Tabla 1: Codificación del Régimen Aduanero Ecuatoriano

Régimen Aduanero	Código
Importación	
Importación de consumo	10
Admisión temporal para reexportación en el mismo estado	20
Reimportación en el mismo estado	32
Reposición con Franquicia arancelaria	11
Depósitos aduaneros	70
Admisión temporal para el perfeccionamiento activo	21
Transformación bajo el control aduanero	72
Exportación	
Exportación definitiva	40
Exportación temporal par reimportación en el mismo estado	50
Exportación temporal para el perfeccionamiento pasivo	51

Fuente: Servicio Nacional de Aduana del Ecuador SENA E

Elaborado por: Gabriela Rada Serrano

Codificación de Régimen Aduanero

Según el Código Orgánico de la Producción e Inversiones, los regímenes aduaneros para la importación según el (Decreto 056, 2013) son:

“Art. 147.- Importación para el consumo. – en este caso las mercancías importadas desde el extranjero pueden circular libremente en el territorio aduanero, luego del pago de los derechos e impuestos y cumplir con las formalidades aduaneras.

Fuente: COPCI (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, Rev. 2016)

Todo proceso ya sea de exportación o importación que involucre las actividades de un agente de aduana, empieza cuando la persona natural, jurídica se contacta al agente de aduana o cuando el agente de aduana actuando como representante de una empresa, acuerda realizar las gestiones de despacho de las mercancías; en lo que respecta a esta investigación, nos centraremos en las importaciones de consumo, el cual es el régimen más aplicado y representan aproximadamente el 85% de las operaciones del Grupo Serrano

La desaduanización es término de un proceso que tiene como fin que las mercancías sean nacionalizadas por el SENA E. Según la agente de aduana Nancy Serrano “un proceso será eficiente cuando se realice en el menor tiempo posible, dependiendo del tipo de aforo que se le asigne”, los tipos de aforo son automático, documental y físico:

3.3 Aforo automático

El funcionario aduanero recibe los documentos y de estar todo conforme, efectúa la revisión, registra en el sistema informático la conformidad del trámite; el proceso concluye con el registro de la diligencia de despacho en el Portal del Funcionario Aduanero o excepcionalmente con la derivación de la declaración a reconocimiento físico.

3.4 Aforo documental

El funcionario aduanero recibe los documentos del agente de aduana vía electrónica y efectúa la revisión, de los documentos, realiza una revisión. - de las facturas entregadas y de estar todo correcto, el proceso concluye con el registro de la diligencia de despacho en el portal del funcionario aduanero dándole autorización de salida a la carga o excepcionalmente con la derivación de la declaración a reconocimiento físico.

3.4 Aforo físico

El despachador de aduana se presenta con la documentación sustentadora ante el funcionario aduanero designado por el sistema informático para que efectúe el reconocimiento físico de las mercancías; en cualquiera de los casos antes señalados, el SENA E puede realizar inspecciones con el sistema de escaneo con rayos X o similares.

La agente Nancy Serrano, mostró las estadísticas de todas las importaciones de consumo tramitadas por el Grupo Serrano en el año 2017, por tipo de aforo; las etapas simplifican el número de días que tarda un trámite de desaduanización, sabiendo que un trámite puede durar una media de 8 días.

Se analizó los registros de los 3.254 trámites aduaneros realizados por el Grupo de Serrano durante el año 2017, tomando como referencia las fechas registradas de las operaciones y el tipo de transacción (importaciones de consumo), desde que el importador contactaba a los funcionarios del Grupo Serrano solicitaba la gestión de desaduanización, hasta la salida de la mercancía del recinto aduanero.

Los resultados de este análisis se encuentran en el capítulo tres de este estudio, junto con los resultados de otros instrumentos para la validación del proceso; hay que enfatizar que las dificultades en una gestión aduanera son impredecibles y no van a faltar las posibilidades de que existan retrasos o inconvenientes; en este sentido una buena forma de evitar inconvenientes es anticiparse a las contingencias.

4. CAPÍTULO III; METODOLOGÍA

El tipo de investigación es descriptiva, puesto que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis; es decir, pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (Roberto Sampieri, 2006)(Pág. 108); además, se considera que la investigación es explicativa puesto que se centra en revelar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, relacionando las variables de investigación.

Para empezar la presente investigación, se consideró realizar el pedido formal para la intervención y entrevista, a la agente de aduana Nancy Serrano Mosquera y obtener los datos que forman parte del proceso de importación y así:

Estudiar el número de operaciones de importaciones que realizó entre los últimos años el agente de aduana Nancy Serrano Mosquera

- Conocer el cumplimiento de los procesos aduaneros conforme al estándar establecido por la aduana conforme a la reglamentación vigente.
- Conocer el personal que está relacionado con el proceso de importación.
- Conocer los documentos, manuales de funciones y documentos relacionados con el proceso de importación
- Entrevistar a las personas involucradas en el proceso
- Registrar las actividades relativas al proceso
- Realizar mediciones de las actividades relativas al proceso
- Analizar la información y obtener resultados
- Realizar flujo de procesos
- Documentar el proceso de importación
- Realizar pruebas del desarrollo del proceso

4.1 Enfoque de la investigación

Se estimó necesario utilizar el enfoque mixto, ya que en el desarrollo cualitativo se valoran las actividades de la agente Nancy Serrano y sus colaboradores, en un proceso normal de importación; se valoró cuantitativamente los resultados de las encuestas a los importadores, las cuales fueron preparadas previamente (Anexo 2). De igual manera se consideró analizar sobre las demoras en las etapas del proceso de desaduanización. Para (Bernal, 2007) quien lo cita a Cerda dice que; “una de las funciones más destacadas de la investigación descriptiva es el detallar las características del fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, en categorías o clases”. (pág. 68).

Métodos, Técnicas e instrumentos de investigación

Método	Sintético y Modelación
Técnicas	Observación, entrevistas directas e Investigación documental, encuesta
Instrumentos	Formularios de Aplicación de los procesos aduaneros, encuesta y entrevista, Diagramas de flujo, cuadro de actividades tiempos y movimientos

En la presente investigación, se estimó dos tipos de instrumentos para la recolección de datos; la ficha de observación (anexo1), para conocer los procesos aplicados por la agente de aduana Nancy

Serrano, en los trámites de importación de mercancías bajo el régimen diez; y la encuesta para los importadores para conocer la calidad del servicio brindado por el Grupo Serrano.

4.2 Ficha de observación

La ficha de observación permite registrar las principales actividades que se desarrollan de manera secuencial del proceso para la gestión de importación bajo el régimen diez; de esta manera se puede sintetizar los procesos en diagrama de flujo que permite de manera más ágil seguir la secuencia y el orden del proceso.

4.3 Encuesta sobre la calidad del servicio

Para determinar la calidad del servicio, se realizó un formulario de encuesta, este instrumento recoge la opinión verás por parte del principio del anonimato; con este instrumento se conoce propósitos, comportamientos o tendencias de los encuestados, en este caso la calidad del servicio proporcionado por la agente de aduana Nancy Serano. La construcción del formato dividido en dos tipos las preguntas del 1 al 6 relativas al desempeño del personal y del 7 al 10 relativas a la calidad del servicio ofrecido; cada una escala de Likert personalizada que funcionan como un indicador de desempeño que guardan coherencia global.

4.4 Procedimiento de la Investigación

Para Analizar los datos de la investigación, se verificó si el sistema actual cumplía con las exigencias de calidad y confiabilidad, los procesos serán analizados bajo un enfoque por proceso; un buen referente en este sentido es el Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001, el cual propone mejorar la eficiencia y eficacia, alcanzando objetivos claros y definidos para la organización; y en lo que respecta a los procesos realizados por la agente de aduana Nancy Serrano, esto implica aumentar la satisfacción de los importadores mediante la agilización de los procesos.

4.5 Población

Se estimó que en la selección de la población un estudio debe centrarse solo aquellos elementos que conforman parte del problema de su investigación. La población según Arias (2012), es un conjunto finito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación (Pág. 21). Se consideró también incluir todos clientes naturales o jurídicos que efectuaron transacciones con la agente de aduana Nancy Serrano Mosquera, los cuales fueron 1045 durante el período comprendido entre 2017-2018; y que realizaron un total de 3254 Importaciones bajo el régimen (10) denominadas de consumo.

4.6 Análisis de Resultados al proceso

De los resultados obtenidos de las 3254 transacciones llevadas a cabo en el 2017, se pudo obtener que el 7% se las efectuó a través del aforo automático; el 43% de las importaciones fueron con aforo documental; y el 50% de las operaciones fueron aforos físicos.

Además, se detalla que el 50% de los trámites demoraron menos de 8 días laborables, de este 50%, el 2% fue en aforos automáticos, 19% documental y 29% en aforo físico; del 15% de los trámites que duraron entre 8 a 12 días, el 1% correspondía a foro automático, 7% documental y 7% físico; y del 35% trámites que tuvieron una duración mayor a los 12 días; es decir el 50% de los trámites aduaneros, el 4% correspondía a aforo automático, 17% documental y 14% físico.

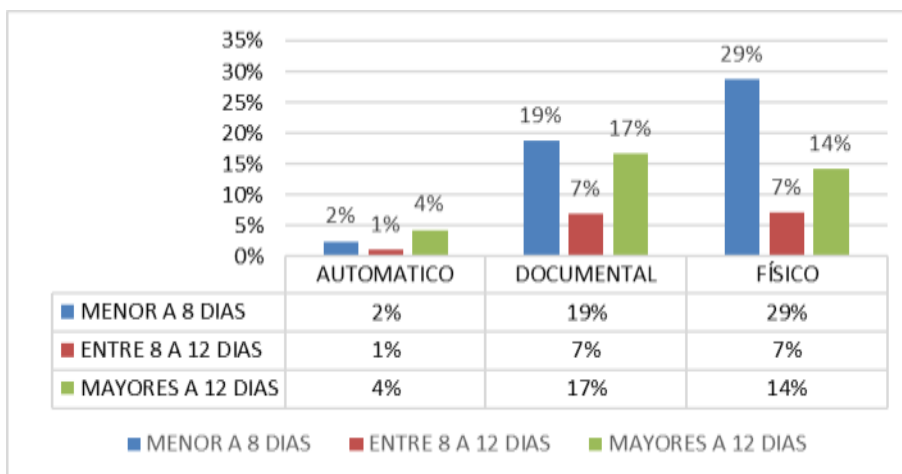


Gráfico 2: Porcentaje de Operaciones por Tiempo
Elaborado por: Gabriela Rada S.

Tabla 2: Porcentaje de número de trámites por tipo de aforo y días estimados

	MENOR A 8 DIAS	ENTRE 8 A 12 DIAS	MAYORES A 12 DIAS
AUTOMÁTICO	2%	2%	4%
DOCUMENTAL	19%	7%	17%
FÍSICO	29%	7%	14%
TOTAL	50%	15%	35%

Elaborado por: Gabriela Rada S.

De lo expuesto anteriormente se estima que, solo el 51% de los trámites se ajustaron a la normalidad, mientras que el 49% de las transacciones fueron catalogadas con respecto al tiempo empleado como buenas, malas e indeseables.

Tabla 3: Análisis de resultado de los procesos

EXCELENTE	NORMAL	BUENO	MALO	INDESEABLE
29%	23%	25%	19%	4%

Elaborado por: Gabriela Rada S.

4.7 Análisis de resultados a las encuestas

Las gestiones destinadas al servicio no pueden ser desatendidas o minimizadas, estas tienen un gran impacto dentro de los procesos y fortalecen las relaciones comerciales.

Respecto a la calidad del servicio los resultados de las preguntas se han consolidado en el siguiente cuadro donde se registra lo siguiente: el 23% de los encuestados considera que el tratamiento de las operaciones realizadas por la agente Nancy Serrano es positivo y por ese motivo continúan realizando las transacciones con ella; el 40% de los encuestados considera que el trabajo realizado esta dentro del rango de la normalidad y que las demoras de los trámites y los inconvenientes son por culpa del SENA y; el 37% considera que puede mejorar los procesos y la calidad que de ella depende.

5. CAPÍTULO IV: PROPUESTA

Proceso Actual para la Nacionalización de Mercancías

5.1 Procedimiento

El agente de aduana realiza el trámite de importación y recibe los documentos habilitantes del cliente vía correo o personalmente, sobre la gestión de importación (factura comercial, guía aérea, conocimiento de embarque (bill of lading), lista de contenidos (paking list), ficha técnica.

Entrega documentos al Auxiliar de Oficina para que proceda con el trámite.

El auxiliar de Oficina recibe documentos y verifica en los sistemas (FirmaEC y ECUAPASS) que los documentos cuenten con la certificación digital y que el importador se encuentre acreditado y habilitado.

Abre expediente por importador y trámite, registrando en hoja Excel los datos de los registros del trámite e información de la importación.

En caso de que ya exista el importador en los registros, se apertura un nuevo trámite.

De faltar algún documento se contacta con el importador para que los entregue y completar la documentación necesaria,

Días aprox. 4

El Auxiliar Oficina captura cada documento de la importación en el escáner convirtiéndolo en archivo digital.

Registra los datos en el sistema ECUAPASS Item por Item, y sube en el sistema los archivos digitales Genera el documento de la declaración DAI (Declaración en Aduanera de Importación), en digital

Envía la DAI generada para revisión y aprobación del importador;

De existir alguna observación realiza las modificaciones y ajustes en el sistema Excel y en la DAI

Realiza la transmisión de la información previamente ingresada a través del sistema ECUAPASS

Días aprox. 1

El Auxiliar Oficina Recibe de la Aduana el número de refrendo generada a través del ECUAPASS; además de la fecha, hora, delegado designado, tipo de aforo asignado.

Informa al importador, fecha, hora, delegado designado sobre el tipo de aforo aprobado por la aduana y remite copia de la liquidación al importador para que proceda con el pago y haga la debida confirmación.

El importador confirma el pago en el sistema,

Notifica al Auxiliar de Operaciones (aforo documental) y al agente de aduana (aforo físico) y envía copia de la DAI-1

Días aprox. 2

5.2 Aforo documental o Electrónico

Procedimiento

Tanto el Auxiliar Operativo / Delegado Aduana revisan en el sistema si se ha autorizado la salida de la carga.

En el caso de alguna observación deberá hacer los ajustes necesarios o comunicar al agente de aduana cuando se ha solicitado el aforo físico.

El Delegado Aduana Revisa los documentos versus la declaración en el sistema ECUAPASS y autoriza la salida.

De presentarse diferencias, inconsistencias o gestiones de control por parte del delegado aduana, el Agente Operativo solicitará el cambio de partida arancelaria o el cambio en el canal de aforo, según corresponda.

Días aprox. 2

Proceso en Aforo físico

El Agente Aduana hace los ajustes a la declaración aduanera, para que el agente de aduana se haga presente en la Aduana, en la fecha y hora estipulada por la aduana para gestionar ante el delegado aduana el proceso autorizado de aforo portando los documentos correspondientes.

Días aprox. 3

Delegado Aduana Revisa los documentos versus la mercancía y autoriza la salida

De presentarse diferencias, inconsistencias o gestiones de control por parte del delegado aduana, el Agente de Aduana solicitará la reexportación de la carga.

Salida de la carga

El Auxiliar Operativo / Agente Aduana Solicita al importador realice el pago del bodegaje y que haga entrega al transportista los documentos para la salida del recinto Aduanero

Entrega documentos Aforados al Auxiliar de Oficina

El Auxiliar Oficina en Contabilidad Recibe y prepara factura liquidación respectiva por los servicios ofrecidos

Obtiene aprobación del Agente de Aduana en los documentos generados

Realiza estadística de las gestiones realizadas en el mes para informar a la Agente de Aduana

Realiza las actualizaciones en el portafolio del Importador

Tiempo Aprox. 1 día

Elaborado por: Gabriela Rada S

5.3 Desarrollo de la Propuesta

El Área Operativa del Grupo Serrano experimentó varios cambios cuando se implementó el sistema LOGAN; con este recurso, las transacciones registradas una a una en ECUAPASS, pudieron ser ingresadas fuera de línea y de manera autónoma previo al envío por lote; de igual manera la obtención del TOKEN a cada uno de los auxiliares operativos y su respectiva actualización, dinamizó el ingreso de información al sistema; y brindar el servicio de señalización, seguro y transporte de la carga, una vez fuera del puerto, asegurando al importador su carga. Todo esto constituyó decisiones que aumentaron las actividades para el personal del Grupo Serrano, pero que en definitiva se vio reflejado en ahorro de tiempo.

El desarrollo del manual operativo recoge de manera ordenada las actividades implementadas a las operaciones de importación, e incorpora otras actividades que no eran habituales; pero que, formaban parte de la calidad del servicio al cliente, por ejemplo:

A falta de documentos en la transacción el auxiliar operativo puede y debe tramitar: las solicitudes de autorizaciones con el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN), Ministerio de Salud Pública (MSP), y el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO); de igual manera, conseguir los vistos buenos de la guía aérea o el conocimiento de embarque. Por otra parte, NO generar bases aleatorias o imágenes de las bases de datos del sistema LOGA; y tomar fotografías antes, durante y después de la movilización de la carga, puesto que esto constituye evidencia del trabajo realizado, las mismas que deben reposar en el archivo del trámite al finalizar el proceso.

Con los cambios generados, se pudo constatar que el proceso de importación disminuyó en un 30% del tiempo habitual, y se considera que la puesta en marcha del manual puede reducir las actividades en un 10% adicional.

5.4 Proceso Propuesto para la Nacionalización de Mercancías

5.4.1 Procedimiento

El Agente Aduana acepta realizar el trámite de importación y recibe los documentos habilitantes del cliente vía correo o personalmente, sobre la gestión de importación (factura comercial, guía aérea, conocimiento de embarque (bill of lading), lista de contenidos (paking list), ficha técnica y otra documentación según necesidad del trámite

Entrega documentos al Auxiliar de Oficina para que proceda con el trámite

El Auxiliar oficina recibe el requerimiento digital y verifica en el sistema LOGA si cuentan con la certificación digital y la acreditación como importador habilitado.

Abre expediente por importador y trámite, registrando los datos de la información y registros del trámite.

Analiza el tipo de mercancía para identificar los documentos adicionales necesarios que pueden solicitar SENA, agilizarlos y anticiparse al proceso

A falta de algún requerimiento legal debe coordinar con el auxiliar operativo para obtener los documentos o autorizaciones faltantes

Captura los documentos físicos para convertirlo en digital y se carga en el sistema LOGA

Registra los datos en el sistema, y genera la declaración DAI (Declaración en Aduana de Importación),

Remite copia de la DAI para aprobación del importador;

De existir modificación expuestas por el importador el auxiliar realiza los ajustes.

Realiza la transmisión de la información a través del sistema LOGA.

Recibe de la Aduana el número de refrendo generada a través del ECUAPASS; además de la fecha, hora, delegado designado, tipo de aforo asignado.

Informa al importador, fecha, hora, delegado designado sobre el tipo de aforo aprobado por la aduana y remite copia de la liquidación al importador para que proceda con el pago y haga la debida confirmación.

Notifica al Auxiliar de Operaciones (aforo documental) y al agente de aduana (aforo físico) y envía copia de la DAI-1

Días aprox. 1

Aforo documental o Electrónico

El auxiliar Operativo revisa en el sistema si se ha autorizado la salida de la carga.

En el caso de alguna observación deberá hacer los ajustes necesarios o comunicar al agente de aduana cuando se ha solicitado el aforo físico.

Delegado Aduana Revisa los documentos versus la declaración en el sistema ECUAPASS y autoriza la salida.

De presentarse diferencias, inconsistencias o gestiones de control por parte del delegado de Aduana, el Agente de Aduana solicitará la reexportación, destrucción o alcance de liquidación, según sea el caso

Días aprox. 2

Aforo físico

Agente Aduana / Delegado Aduana se hace los ajustes a la declaración aduanera, para que el agente de aduana se haga presente en la Aduana, en la fecha y hora estipulada por la aduana para gestionar ante el delegado aduana el proceso autorizado de aforo portando los documentos correspondientes.

Días aprox. 2

Delegado Aduana revisa los documentos versus la mercancía y autoriza la salida

De presentarse diferencias, inconsistencias o gestiones de control por parte del delegado aduana, el Agente de Aduana solicitará la reexportación de la carga.

Salida de la carga

El Auxiliar Operativo /Agente Aduana realiza el pago del Bodegaje

Entrega al transportista los documentos para la salida del recinto Aduanero

Entrega documentos Aforados al Auxiliar de Oficina para el cierre de la transacción en el sistema LOGA

El Auxiliar Oficina en Contabilidad Recibe y prepara factura liquidación respectiva por los servicios ofrecidos

Incluyendo Bodegaje, transportes, embalaje etc, y cualquier otro gasto en que el Grupo Serrano haya incurrido.

Obtiene aprobación del Agente de Aduana en los documentos generados

Realiza estadística de las gestiones realizadas en el mes para informar a la Agente de Aduana

Realiza las actualizaciones en el portafolio del Importador y en la base de datos.

Tiempo Aprox. 1 día

Para mejorar su presentación se estimó presentar un manual elaborado con la finalidad de brindar al Grupo Serrano una guía que ayudará a mejorar las gestiones de logística para la desaduanización de importación de mercancías bajo el régimen diez; es de esperar que con la aplicación de las instrucciones se reduzcan los tiempos y se mejore la calidad del servicio producidas por las demoras en el proceso.

logo	MANUAL DE OPERACIONES LOGÍSTICA PARA LA IMPORTACIÓN DE MERCANCÍAS (BAJO EL RÉGIMEN 10)	Código: PR-IMP-0015 Versión: 01 Fecha: 10/12/2018 Página: 11 de 3
------	---	--

Tabla 4

6. OBJETIVO

El procedimiento aplica para las operaciones de importación de consumo, en la que el agente de aduana, autorizado por el estado, brinda las facilidades para la legalización y nacionalización de la carga del importador ante el SENA, se espera con esto dar cumplimiento con las formalidades y obligaciones aduaneras.

7. BASE LEGAL

Constitución Política de la República del Ecuador 2008.

Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017.

Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas

Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones y su Reglamento.

Ley Orgánica de Servicio Público- LOSEP

Resoluciones del Comité de Comercio Exterior-COMEX. Número 42, 43, 3

Importación para el Consumo (Art. 147 COPCI)

Depósito Aduanero (Art. 152 COPCI)

8. PROCEDIMIENTOS

Las actividades del agente de aduana son, las de actuar como representante de una personas natural o jurídica, realizando las gestiones de nacionalización de la mercancía ante el SENA; estas actividades inician cuando recibe los documentos por parte del importador; el tiempo destinado para cada proceso es distinto y está supeditado a las diversas gestiones de autorización y comprobación al momento del aforo; entre los documentos recibidos está:

Factura Original (Art. 73, literal b Reg. al COPCI).

Guía Aérea o Bill of lading (Art. 73, literal a) Reg. al COPCI.

Fichas técnicas, Catálogos.

Certificado de Origen (de ser el caso) (Art. 73, literal c Reg. al COPCI)

8.1 Procedimiento

El Agente Aduana acepta realizar el trámite de importación y recibe los documentos habilitantes del cliente vía correo o personalmente, sobre la gestión de importación (factura comercial, guía aérea, conocimiento de embarque (bill of lading), lista de contenidos (paking list), ficha técnica.

Entrega documentos al Auxiliar de Oficina para que proceda con el trámite

El Auxiliar oficina recibe el requerimiento digital y verifica en el sistema LOGA si cuentan con la certificación digital y la acreditación como importador habilitado, para esto se crea la orden de trabajo



Ilustración 1



Ilustración 2

Abre expediente por importador y trámite, registrando los datos de la información y registros del tipo de trámite, en este caso (importación de Consumo). Se ingresa los datos del importador y se asigna el encargado de la declaración

A falta de algún requerimiento legal debe coordinar con el auxiliar operativo para obtener los documentos o autorizaciones faltantes

El Auxiliar Oficina captura los documentos físicos para convertirlo en digital y se carga en el sistema LOGA

En la primera pestaña del sistema, registra los datos del embarque:

Valor

Flete

Seguro

Peso Neto
 Peso Bruto
 Número de Bultos

Loga - Ecuapass [1804730]

Orden # 1804730 / Fecha de Creación: 31/10/2018 10:19

PRODUCTOS DE MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD

Adm019 - Reg: 10

Guardar Ingreso Asistido Validar Refrescar Opciones Enviar Aceptado: 31/10/2018 12:25:22

Debitos Generales Base Imponible Facturas / Items Documentos de Acompañamiento Observaciones

Base Imponible

Fecha Tipo Cambio: 31/10/2018 Ver Fecha DAV

M. Transacción: Tipo Cambio: (USD) DOLAR 1.000000000

M. Rete: Tipo Cambio: (USD) DOLAR 1.000000000

Base Imponible		Valor Fob	Valor Rete	%	Valor Seguro	Valor Aduanera
USD		4.018.970	338.250	1.0000	43.570	4.400.790
USD - M. Rete			338.250			
USD - Factura		4.018.970	338.250		43.570	4.400.790
USD \$ - Factura		4.018.970	338.250		43.570	4.400.790

Imprimir valores de Base Imponible de Rete, Seguro Aplicar % Seguro solo Fob

Total	Items
Peso Neto: 9.140	9.140
Peso Bruto: 9.140	9.140
Bultos: 1.000	0.000
Unidad Física: 7.000	
Unidad Comercial: 7.000	
Items: 2	

Ilustración 3

En la siguiente pestaña se ingresa los datos de la(s) factura(s)

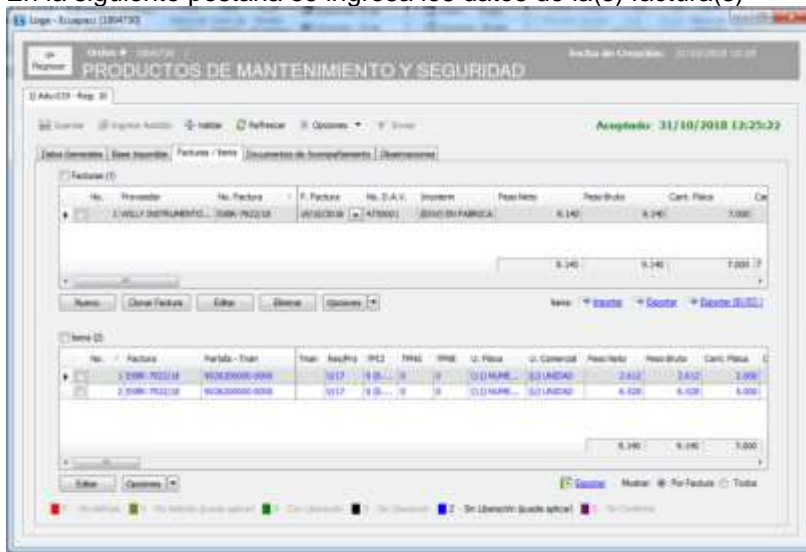


Ilustración 4

Y en la siguiente pestaña los documentos que se debe de anexar, los cuales deben estar en formato jpg, pdf, etc.

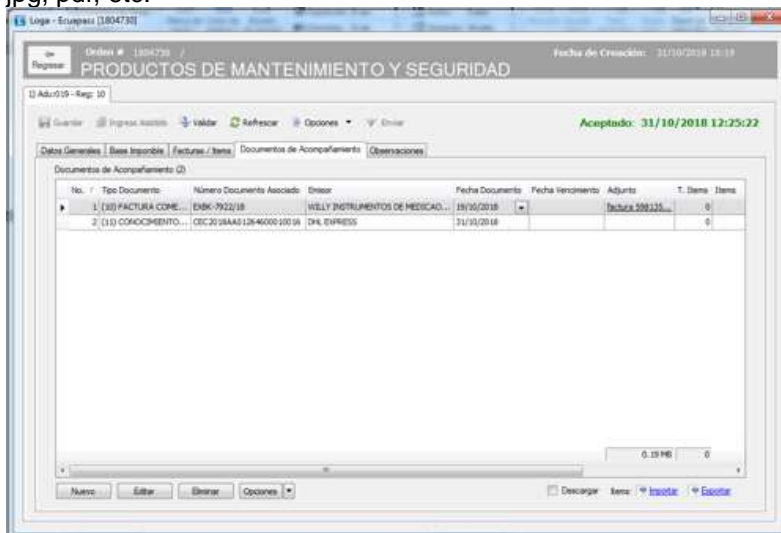


Ilustración 5

El sistema LOGA ya menciona sobre el lado izquierdo la secuencia del trámite

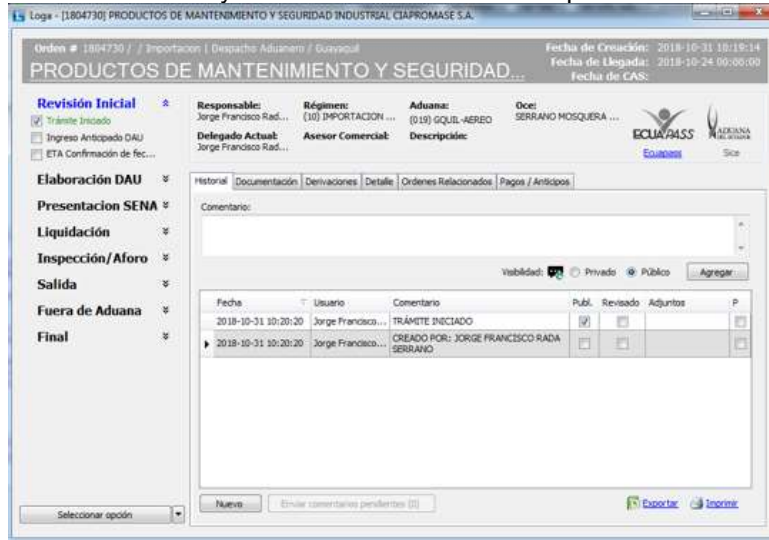


Ilustración 6

Remite copia de la DAI para aprobación del importador;
 De existir modificación expuestas por el importador el auxiliar realiza los ajustes.
 Realiza la transmisión de la información a través del sistema LOGA.
 Recibe de la Aduana el número de refrendo generada a través del ECUAPASS; además de la fecha, hora, delegado designado, tipo de aforo asignado.
 Informa al importador, fecha, hora, delegado designado sobre el tipo de aforo aprobado por la aduana y remite copia de la liquidación al importador para que proceda con el pago y haga la debida confirmación.
 Notifica al Auxiliar de Operaciones (aforo documental) y al agente de aduana (aforo físico) y envía copia de la DAI-1

9. AFORO DOCUMENTAL O ELECTRÓNICO

9.1 Procedimiento

El auxiliar Operativo revisa en el sistema si se ha autorizado la salida de la carga.
 En el caso de que se haya hecho alguna observación hacer los ajustes necesarios y si ha sido observado para el aforo físico, deberá comunicar al agente de aduana.
 El Delegado Aduana Revisa los documentos versus la declaración en el sistema ECUAPASS y autoriza la salida.
 De presentarse diferencias, inconsistencias o gestiones de control por parte del delegado aduana, el Agente Operativo solicitará el cambio de partida arancelaria o el cambio en el canal de aforo, según corresponda

10. AFORO FÍSICO

10.1 Procedimiento

El Agente de Aduana se hace los ajustes a la declaración aduanera, para que el agente de aduana se haga presente en la Aduana, en la fecha y hora estipulada por la aduana para gestionar ante el delegado aduana el proceso autorizado de aforo portando los documentos correspondientes.
 El Delegado Aduana Revisa los documentos versus la mercancía y autoriza la salida
 De presentarse diferencias, inconsistencias o gestiones de control por parte del delegado aduana, el Agente de Aduana solicitará la reexportación de la carga.

10.2 Salida de la carga

10.2.1 Procedimiento

El Auxiliar Operativo realiza el pago del Bodegaje

Entrega al transportista los documentos para la salida del recinto Aduanero

Entrega documentos Aforados al Auxiliar de Oficina para el cierre de la transacción en el sistema LOGA

El Auxiliar Oficina en Contabilidad recibe y prepara factura liquidación respectiva por los servicios ofrecidos Incluyendo Bodegaje, transportes, embalaje etc, y cualquier otro gasto en que el Grupo Serrano haya incurrido.

Obtiene aprobación del Agente de Aduana en los documentos generados

Realiza estadística de las gestiones realizadas en el mes para informar a la Agente de Aduana

Realiza las actualizaciones en el portafolio del Importador y en la base de datos.

10.3 Puntos de control

10.3.1 Procedimiento

Verificar los documentos de las Importaciones realizadas, mensualmente

Generar las estadísticas y el estado de los trámites efectuados semanalmente

Verificar los saldos de las operaciones realizadas y de los pagos efectuados ente la aduana por concepto de impuestos.

Objetivo	Gestión	Fecha
Creación	Legalizar la carga de importación	Autoriza

Tabla 5

De las experiencias obtenidas se puede sostener que el desempeño del agente de aduana estará relacionado con un buen servicio de calidad y la agilidad que brinde en los trámites aduaneros. Se demostró en los cambios implementados que la buena calidad de las gestiones en las operaciones de desaduanización realizadas por la agente Nancy Serrano, llegaron a un 40% y el resto de las operaciones fueron consideradas como normales dentro del recinto aduanero; en el presente estudio se consideró que una correcta logística en el desarrollo de las operaciones al interior del Grupo Serrano puede mejorar la calidad y agilidad en los procesos de desaduanización; por ellos se exponen las siguientes conclusiones y recomendaciones.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es de importancia reconocer que la tecnología actual permite enlazar la información de los diferentes actores del comercio del exterior con los procesos que se llevan a cabo; las gestiones verificadas por los Agentes de Aduana forman parte de la cadena del proceso de gestión y el control del SENAE.
- Las actividades relativas a las gestiones de desaduanización que no se encuentran detalladas en la normativa del SENAE, son de exclusiva responsabilidad de los Agentes de Aduana; por consiguiente, las acciones que no se contrapongan a las normas legales vigentes están plenamente justificadas; y en este sentido, las reformas procedimentales pueden y deben de procurar mejorar diligentemente las tareas para la desaduanización.
- Con los cambios generados por el Grupo Serrano, se pudo constatar que el proceso de importación disminuyó en un 30% del tiempo habitual, y se consideró que la puesta en marcha del manual reduciría las actividades en un 10% adicional.
- Al no existir el manual de operaciones las actividades no se encontraban normadas y consecuentemente; la implementación del manual de operaciones logística para la importación de mercancía, bajo el régimen 10 era necesaria y conveniente, tomando en cuenta las siguientes recomendaciones:

Si bien el sistema LOGA como recurso tecnológico actual enlaza la información de los diferentes procesos que se llevan a cabo; el personal aún no está capacitado totalmente en el sistema de control por lo que se estima conveniente la inmediata capacitación.

- Se debe de establecer el manual de control a las gestiones administrativas, puesto que la falta de normativa no permitiría auditorías de control y establecer correctivos o mejoras de manera técnica y organizada.
- Una vez que el cliente importador haya participado en un trámite; se debe de llevar un expediente por cliente que mantenga el historial de los trámites realizados incluyendo las fotos de la transportación de la carga.
- No es conveniente realizar las delegaciones a los auxiliares operativos en los AFOROS FÍSICOS cuando la agente de aduana está atendiendo la misma gestión ante la aduana.
- Socialización del manual de operaciones logística para la importación de mercancía, bajo el régimen 10, por la agente de aduana Nancy Serrano a los colaboradores involucrados en el proceso
- Gestionar el rediseño del mapa de procesos e incluirlo en el MANUAL DE OPERACIONES LOGÍSTICO PARA LA IMPORTACIÓN DE MERCANCÍAS BAJO EL RÉGIMEN 10 y rediseñar el manual de funciones del Grupo Serrano.
- Se recomienda que la auditoria al sistema LOGA sea recurrente y que el servicio sea monitoreado por un técnico ajeno al Grupo Serrano.

12. BIBLIOGRAFÍA

- Bernal, C. A. (2007). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson tercera Edición.
- Cámara de Comercio de Guayaquil. (2018). *El impacto de las salvaguardias sobre la producción de ecuador*. Guayaquil: Cámara de Comercio.
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. (Rev. 2016). Quito: Ecuador.
- Decreto 056. (12 de Agosto de 2013). *Código Orgánico del Producción, Comercio e Inversiones*. Quito, Ecuador.
- Decreto, 758. (06 de Mao de 2011). *Reglamento al título para la Facilitación Aduanera para el Comercio, Del libro V del código orgánico de la Producción Comercio e Inversión*. Quito, Ecuador.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012, Pág. 164). *Administración; una Perspectiva Global y Empresarial*. México: Mac Graw Hill.
- Ordoñez, D. (2012, pag. 13). El comercio del exterior en el Ecuador: Análisis del intercambio de Bienes desde la Colonia hasta la actualidad. *Eumed_revista virtual - Número 173*, 12. Obtenido de Observatorio de la Economía Latinoamericana.
- Roberto Sampieri. (2006). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Mexico: McGraw - Hill Interamericana.

ⁱ Estudiante Ingeniería en Comercio Exterior y en Jefe de Operaciones en Agentes de Aduana Grupo Serrano

ⁱⁱ Docente, Economista y Magister en Negocios Internacionales de la Universidad de Guayaquil