

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL



“ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE ADUANA SIN PAPELES, PARA EL
TRÁNSITO INTERNACIONAL EN PUERTO DE ACAJUTLA”

PRESENTADO POR GRUPO N°04

MEJÍA HERNÁNDEZ KATHERINE JAZMÍN	MH13051
NAVARRETE ROMALDO CLARA MARÍA	NR12004
SANDOVAL ELÍAS ADA ESMERALDA	SE11010

DOCENTE DIRECTOR:

LICENCIADO ALCIDES DARÍO ALFARO ALFARO

ASESORA METODOLÓGICA:

LICENCIADA MARTA JULIA MARTÍNEZ BORJAS

PARA OPTAR POR EL GRADO DE:

LICENCIATURA EN MERCADEO INTERNACIONAL

FEBRERO 2020

SAN SALVADOR EL SALVADOR CENTROAMÉRICA

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL**



“ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE ADUANA SIN PAPELES, PARA EL
TRÁNSITO INTERNACIONAL EN PUERTO DE ACAJUTLA”

PRESENTADO POR GRUPO N°04

MEJÍA HERNÁNDEZ KATHERINE JAZMÍN	MH13051
NAVARRETE ROMALDO CLARA MARÍA	NR12004
SANDOVAL ELÍAS ADA ESMERALDA	SE11010

DOCENTE DIRECTOR:

LICENCIADO ALCIDES DARÍO ALFARO ALFARO

ASESORA METODOLÓGICA:

LICENCIADA MARTA JULIA MARTÍNEZ BORJAS

PARA OPTAR POR EL GRADO DE:

LICENCIATURA EN MERCADEO INTERNACIONAL

FEBRERO 2020

SAN SALVADOR EL SALVADOR CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector:	Msc. Roger Armando Arias Alvarado
Vicerrector Académico:	Dr. Manuel de Jesús Joya Ábrego
Vicerrector Administrativo:	Ing. Nelson Bernabé Granados
Secretario General:	Msc. Cristóbal Hernán Ríos Benítez

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decano:	Msc. Nixon Rogelio Hernández
Vice Decano:	Msc. Mario Wilfredo Crespín Elías
Secretaria:	Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo
Administrador Académico:	Msc. Edgar Antonio Medrano Meléndez
Coordinador General de Procesos de Graduación:	Lic. Miguel Ángel Magaña
Director Escuela de Mercadeo Internacional:	Lic. Miguel Ernesto Castañeda Pineda
Docente Director:	Lic. Alcides Darío Alfaro Alfaro

FEBRERO 2020

SAN SALVADOR EL SALVADOR CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios por permitirme llegar hasta esta etapa de mi vida y por las bendiciones que siempre me brinda, a mi familia en especial a mi madre Lissette por todos sus sacrificios y apoyarme siempre, a mi padre que desde el cielo me cuida y a cada uno de los miembros de mi familia por estar a mi lado y Antonio por siempre motivarme continuamente a lograr mis objetivos y alcanzar mis metas. A cada uno de los docentes que nos guiaron en el proceso y contribuyeron a nuestra formación profesional, a las diferentes instituciones públicas y privadas por brindarnos la información necesaria para la investigación y a mis compañeras por su tiempo y dedicación.

Jazmín Hernández

Agradezco infinitamente a Dios y la Virgen María por acompañarme en este proceso. A mi madre Carmen Elena y a mi hermano Rodrigo José por ser mi gran apoyo en todos los momentos de mi vida. A mi familia Materna y Paterna que siempre me apoyaron y alentaron en continuar mi educación. A mis Compañeras gracias por su esfuerzo y su apoyo para la culminación de la presente investigación, igualmente a los Asesores y Docentes que nos apoyaron. Y a todas las personas que me aconsejaron y guiaron a continuar y culminar mis estudios.

Clara María Navarrete Romaldo

Gratitud a Dios porque ha estado y estará siempre a mi lado, también quiero agradecer a mi madre Rosalina Elías de Sandoval que me ha apoyado aun cuando estuve a punto de rendirme y me animo a cumplir mis objetivos, a mi padre José Julio Sandoval que también me brindó su apoyo como su ejemplo para seguir siempre adelante, a cada una de mis hermanas, hermano y a mi cuñado porque me han cuidado desde siempre, a mis queridas compañeras Jazmín Hernández y Clara Navarrete, por todo su esmero y tiempo en realizar este proceso de investigación. A cada uno de los docentes por compartirnos sus conocimientos y sabiduría para formarnos como grandes profesionales y a mis amigos más cercanos que siempre creyeron en mí para lograr todo lo que me propongo, Dios los bendiga siempre.

Ada Esmeralda Sandoval Elías

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I: GENERALIDADES Y MARCO TEÓRICO SOBRE EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE ADUANAS SIN PAPELES	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Enunciado del problema	3
2. ANTECEDENTES	3
2.1 Unión Europea	3
2.2 Argentina	4
2.3 México	4
2.4 El Salvador	4
3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
3.1 Limitantes o viabilidad del estudio	5
3.2 Alcance del estudio	6
3.2.1 Descriptivo.	6
3.2.2 Correlacional.	6
4. OBJETIVOS	6
4.1 Objetivo general	6
4.2 Objetivos específicos	6
5. HIPÓTESIS	7
5.1 Hipótesis general	7
5.2 Hipótesis específicas	7
5.3 Operacionalización de las hipótesis	8
6. MARCO TEÓRICO	10
6.1 Histórico	10
6.1.1 Nivel mundial.	10
6.1.2 Nivel regional.	10
6.1.3 Nivel nacional.	11

6.2 Conceptual	17
6.2.1 Acuerdo alcance parcial (APP).	17
6.2.2 Actividades marítimas.	17
6.2.3 Aduana.	17
6.2.4 Aduana Con Papeles.	18
6.2.5 Aduana Sin Papeles.	19
6.2.7 Arancel.	20
6.2.8 Bill of landing.	21
6.2.9 Código Arancelario.	21
6.2.10 Comercio exterior.	22
6.2.11 Control aduanero.	22
6.2.12 Contenedor.	23
6.2.13 Declaración de mercancías y manifiesto de carga.	23
6.2.14 DUCA.	24
6.2.15 Firma electrónica certificada.	25
6.2.16 Gestión de riesgo.	25
6.2.17 Incoterms.	27
6.2.18 Mercancía.	28
6.2.19 PAGOES DGA.	29
6.2.21 Puerto.	29
6.2.22 Regímenes aduaneros.	29
6.2.23 SIDUNEA WORLD.	31
6.2.24 SIDUNEA ++.	32
6.2.25 SIAP.	32
6.2.26 Tránsito aduanero internacional.	32
6.2.27 Transporte marítimo.	32
6.2.28 Tratados de libre comercio.	33
6.2.29 Unión Aduanera.	34
6.2.30 Valor en Aduana.	34
6.3 Normativo	36

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN TEÓRICA Y DE CAMPO	39
7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	39
7.1 Método de investigación	39
7.2 Tipo de la investigación	40
7.3 Diseño de investigación	40
7.4 Enfoque de investigación	41
7.5 Fuentes de investigación a utilizar	41
7.5.1 Primarias.	41
7.5.2 Secundarias.	42
7.6 Técnicas e instrumentos de investigación	42
7.7 Diseño de instrumentos de investigación	44
8. UNIDADES DE ANÁLISIS	45
8.1 Determinación de unidad de análisis	46
8.2 Sujetos de investigación	46
9. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y LA MUESTRA	46
9.1 Cálculo muestral	46
9.2 Tipo de muestreo	47
9.3 Formula a utilizar	48
9.4 Justificación de los Valores de la fórmula	48
CAPÍTULO III: PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PROPUESTA	49
10. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	49
10.1 Cuantitativa	49
10.1.1 Encuesta.	49
10.2 Cualitativa	73
10.2.1 Entrevista.	73
10.2.2 Guía de observación.	77
11. PLAN DE SOLUCIÓN	78
11.1 Conclusiones	78
11.2 Recomendaciones y/o estrategias	79
12. DISEÑO DEL PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO	81
12.1 Introducción	81

12.2	Objetivos	81
12.2.1	Objetivo general.	81
12.2.2	Objetivos específicos.	81
12.3	Importancia	82
12.3.1	Social	82
12.4	Alcances	82
12.5	Estructura de la propuesta	83
12.6	Estrategia para facilitación de los procesos del comercio exterior	84
12.6.1	Estrategia: transmisión electrónica.	84
12.6.2	Estrategia: promover la mejora del sistema de ventanilla única.	88
12.6.3	Estrategia: mejorar los procesos en el sistema instalado.	91
12.7	Estrategia para mejorar la imagen del servicio	94
12.7.1	Estrategia: consolidar una imagen transparente que inspire confianza.	94
12.7.2	Estrategia: capacitar a tramitadores del servicio privado.	97
12.7.3	Estrategia: consolidar una imagen que inspire confianza.	101
12.7.4	Estrategia: crear un centro de aprendizaje.	103
12.7.5	Estrategia: fortalecer el desempeño del recurso humano.	115
12.8	Estrategia para fortalecer la integración inter-institucional	120
12.8.1	Estrategias: fortalecer programa público-privado.	120
12.8.2	Estrategia: difusión de acciones realizadas en conjunto.	126
12.8.3	Estrategia: difusión de acciones entre sectores.	127
	REFERENCIAS	133
	GLOSARIO	138
	ANEXOS	146

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipos de Aranceles	21
Tabla 2 Procesos de selectividad de mercancías	26
Tabla 3 Gestión de riesgo con Aduana Sin Papeles y Aduana Con Papeles	26
Tabla 4 Incoterms de transporte marítimo y vías navegables interiores	27
Tabla 5 Clasificación de mercancías	28
Tabla 6 Tipos de regímenes definitivos	30
Tabla 7 Tipos de regímenes suspensivos	30
Tabla 8 Tipos de regímenes liberatorios	31
Tabla 9 Tratados de Libre Comercio en El Salvador	33
Tabla 10 Métodos de Valor en Aduana	35
Tabla 11 Marco legal aplicable al desarrollo y promoción de Aduana Sin Papeles	36
Tabla 12 Técnica e instrumento cuantitativa	43
Tabla 13 Técnica e instrumento cualitativa	44
Tabla 14 Técnica e instrumento cualitativa	44
Tabla 15 Nómina de entrevistas	45
Tabla 16 Tránsito internacional de puerto Acajutla	46
Tabla 17 Valores a utilizar para la determinación de la muestra	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Línea de tiempo de los antecedentes de la Implementación Aduana Sin Papeles	5
Figura N° 2. Línea de tiempo del marco histórico de las aduanas a nivel nacional, regional y mundial	11
Figura N° 3. Evolución de aduana en El Salvador	12
Figura N° 4. Línea de tiempo de la implementación de la DUCA	13
Figura N° 5: Procedimientos de despacho de mercancía bajo la Aduana Con Papeles	18
Figura N° 6: Ventajas de Aduana Sin Papeles	19
Figura N° 7: Procedimientos de despacho de mercancías bajo la Aduana Sin Papeles	20
Figura N° 8: Pasos de método hipotético-deductivo	39
Figura N° 9: Diseño de investigación	40

RESUMEN EJECUTIVO

La necesidad de realizar una investigación sobre la implementación de Aduana Sin Papeles en puerto Acajutla, recae en dar importancia a la modernización de las aduanas que benefician al desarrollo económico de El Salvador, el puerto Acajutla capta alrededor del 70% de todas las mercancías del país, constituyéndose la frontera marítima más importante del territorio salvadoreño.

Debido a un comercio internacional más globalizado los países deben tomar acciones que permitan la agilización de la misma y así cumplir con las demandas del mercado que constituyen las propias empresas que comercian sus mercancías a nivel internacional. La mayoría de estas acciones deben ir encaminadas a la mejora de procedimientos y tecnología en las aduanas, igualmente otras instituciones gubernamentales relacionadas a los procesos aduaneros, deben ser partícipes y seguir una misma línea de trabajo, que es el desarrollo tecnológico de sus plataformas electrónicas en mejora de sus servicios. También debe sumarse a la iniciativa todos los sectores económicos que permitan conocer más a profundidad las problemáticas que presentan para ellos la movilización de sus mercancías tanto en la realización de sus importaciones como exportaciones.

Conforme a la información recopilada en la presente investigación, la administración de las aduanas en El Salvador conocido como Dirección General de Aduanas (DGA), dependencia del Ministerio de Hacienda, ha llevado consigo muchos inconvenientes para la agilización de sus procesos, esto principalmente debido a la falta de inversión necesaria para su desarrollo óptimo y la falta de voluntad de los políticos para unir esfuerzos. Estas causas llevan consigo un ambiente menos atractivo de inversión, perdiéndose muchas oportunidades que el país podría aprovechar en materia de comercio y hasta de ingresos del propio gobierno por medio de los impuestos. Entre los problemas que afectan a los usuarios de las aduanas, se encuentra la lentitud de los trámites, fallas en el sistema informático, muchos pasos para la realización de una operación, burocracia de parte de las autoridades aduaneras entre otros inconvenientes administrativos que afectan al propio comercio.

Ante estos problemas se ha llevado a cabo la modalidad Aduana Sin Papeles, que tiene por objetivo la eliminación progresiva del uso de papel en los procesos aduaneros y así mismo agilizarlos para trabajar totalmente en plataformas electrónicas, logrando un mejor desarrollo de las operaciones que beneficiarían a todas las partes involucradas.

Los objetivos de la investigación comprenden en evaluar los procedimientos y tecnología recientemente incorporados en las aduanas, en identificar el cambio cultural por parte de los usuarios y el personal de aduanas, detectar los beneficios en procesos de comercio exterior ágiles que contribuyan a la competitividad del país e identificar la relación que tienen aduana, empresas y Estado para determinar la coordinación y comunicación entre ellos.

Este trabajo se basó en el estudio hipotético-deductivo porque se desarrolló una serie de hipótesis para verificar la problemática, la unidad de estudio se conformó por las navieras, agentes aduaneros, representantes de sectores económicos, autoridades portuarias y aduaneras. Las técnicas de recolección de datos consistieron en el desarrollo de una encuesta, entrevistas y una guía de observación. La presentación de esta información obtenida es tabulada y procesada en cuadros estadísticos para representarlas en gráficas con sus respectivos análisis y resúmenes de las entrevistas para presentar de manera adecuada los resultados de las mismas.

Con la finalización de esta investigación se concluye la importancia de la implementación de Aduana Sin Papeles en El Salvador, la colaboración entre instituciones públicas y privadas para mejorar el desarrollo económico, los retos a futuro de la modernización aduanera en los países de la región centroamericana, lo cual es parte El Salvador.

INTRODUCCIÓN

La implementación de la Aduana Sin Papeles es un tema de relevancia para los países que buscan el mejoramiento de sus sistemas aduaneros, este nuevo enfoque pretende aprovechar los medios digitales con el objetivo de agilizar las operaciones comerciales ante una economía globalizada que busca armonizar servicios aduaneros que no obstaculicen, sino que fomenten el apropiado desenvolvimiento del intercambio comercial entre los países. El desarrollo de la Aduana Sin Papeles presenta muchas oportunidades para los controles fronterizos, porque los formularios relacionados a la declaración de las mercancías no serán llenados en físico sino a través de la plataforma en línea, esto permitirá agilizar los tiempos de tramitación.

El 1 de octubre de 2013 entró en vigencia el Acuerdo de Asociación entre la Unión Europea y Centroamérica. En uno de los acuerdos, se encuentra la utilización de un único documento administrativo o su equivalente electrónico a fin de establecer las declaraciones aduaneras de importación y exportación. A partir de ese momento, significaba un reto para la región centroamericana, no limitándose únicamente al desarrollo de un documento único centroamericano sino la mejora tecnológica para armonizar sus sistemas aduaneros.

El sistema aduanero de El Salvador se abrirá a una nueva etapa de modernización, esto significará un cambio cultural para los sujetos participantes inmersos en las operaciones aduaneras entre ellos los agentes aduaneros, transportistas de mercancías y demás involucrados.

El presente trabajo se divide en tres capítulos, el primero presenta el planteamiento del problema sobre la situación de las aduanas a nivel nacional, los antecedentes de la implementación Aduana Sin Papeles ejecutado en otros países, la justificación de la investigación que describe las limitantes y el alcance del estudio, la definición del objetivo general como los específicos, la formulación de las hipótesis a verificar, el marco teórico para profundizar las aduanas en el ámbito mundial, regional y nacional, y por último el marco conceptual y normativo.

El segundo capítulo presenta la metodología de la investigación que ayudará a formular y responder de manera adecuada las interrogantes planteadas, por medio del método hipotético-deductivo, conlleva la formulación de las hipótesis para ser comprobadas, lo cual están presentadas en el anterior capítulo, se establece una investigación no experimental porque permite un mejor estudio cercano a la realidad de las variables en estudio, se establece un diseño transversal descriptivo porque permite analizar la interrelación entre las variables y su descripción, está bajo un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), las fuentes se recabaron a través de información primaria y secundaria, las unidades de análisis consistieron en navieras, agentes aduaneros, sectores económicos, autoridades aduaneras y portuarias. Los instrumentos de investigación que se elaboraron consisten en cuestionario, guía de observación y entrevistas.

Y por último el tercer capítulo presenta el procesamiento de la información de acuerdo a los datos extraídos del uso de los instrumentos de investigación, el cual están presentados en gráficos con su respectivo análisis e interpretación. Esta información permitirá el desarrollo del plan de acción estratégico, el cual están representados en tres ejes: facilitación del comercio exterior, mejora de la imagen de la calidad del servicio al cliente y la integración interinstitucional. Además de las respectivas conclusiones y recomendaciones del presente trabajo.

CAPÍTULO I: GENERALIDADES Y MARCO TEÓRICO SOBRE EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE ADUANAS SIN PAPELES

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Consiste en describir el problema de la investigación para analizar la problemática a profundidad y llegar al enunciado del problema que será la guía para darle una solución que beneficie a los involucrados.

1.1 Descripción del problema

La falta de rapidez en los procesos y sus respectivos problemas en el sistema informático que tienen las aduanas del país siguen incumpliendo la ejecución de medidas para agilizar y simplificar las operaciones de comercio exterior, la burocracia en los trámites, así como los pagos por procesos arbitrarios generan pérdidas y detienen el crecimiento de la economía nacional.

La documentación que se presenta en el inicio, durante y final del despacho aduanero es un problema al llegar a las diferentes aduanas del país debido a la falta de concordancia en el papeleo presentado por el transportista, tramitador u otro ante el agente de aduana, sumándole las grandes filas que deben realizar para presentar en ventanillas estos documentos y las horas de espera para ser despachados, la ineficiencia por parte de las autoridades y la tardanza por revisiones de carga son un problema diario.

La lentitud de aduana provoca que una empresa que importa materia prima perecedera, tiene que esperar que la documentación esté correcta para darle liberación, después se enfrenta al peso de la carga y finalmente el pago de tributos e impuestos, en todo este tiempo la materia prima se daña, por ello se sugiere que la administración aduanera proporcione respuestas más rápidas, así evitar discrepancia entre los mismos empleados en el puerto. Porque esto influye a que los procesos sean más tardados y burocráticos.

En el momento de tramitar la documentación el tipo de mercancía o el valor declarado no corresponde a lo transportado, la facturación no contiene el INCOTERM correcto, es otro de los grandes problemas que se presentan en la aduana a la hora de entregar dicha información al agente de aduana y al administrador porque si no está correcta la información de la mercancía es detenida hasta esperar que sea verificada por parte de la empresa o del representante legal.

Ante todos estos problemas que tienen las aduanas, también se encuentran fallas en el sistema, esto hace que la recaudación de los impuestos se pierda y así decae la economía. Causando que menos empresas deseen exportar o importar, se retrasa el comercio y se pierden oportunidades para el país.

La falta de estrategias que incluyan a todas las instituciones que se involucran en el comercio exterior, han detenido el desarrollo de las aduanas y sin poder lograr ser más competitivos a nivel regional. En la actualidad las acciones tomadas no logran llegar a la meta final que es la automatización de sus sistemas a su totalidad, las empresas privadas también deben tomar cartas en el asunto para llegar a cumplir con el modelo Aduana Sin Papeles.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo la implementación de Aduana Sin Papeles ayudará a facilitar el proceso de la documentación presentada ante las fronteras?

¿Qué beneficio obtendrán los transportistas de mercancías con la implementación de Aduana Sin Papeles?

¿Cuál será el cambio cultural que tendrán los usuarios, empresas y gobierno ante el cambio de las aduanas?

¿De qué forma lograrán las aduanas tener una comunicación más efectiva y coordinada con las demás fronteras?

¿De qué manera el control fronterizo será más ágil para los transportistas con la nueva implementación?

1.3 Enunciado del problema

¿De qué manera la implementación de Aduana Sin Papeles para el tránsito internacional en puerto Acajutla, permitirá la simplificación de los trámites aduaneros?

2. ANTECEDENTES

Describe los estudios previos por parte de países que ya aplicaron la automatización de sus sistemas informáticos para hacer más ágiles sus procesos de comercio exterior.

2.1 Unión Europea

El plan de la modernización en el código aduanero de la Unión Europea, conlleva al impulso de realizar la aduana electrónica en el año 2004, tras la resolución del Comité Económico y Social Europeo (CESE¹) donde el código aduanero debe ser adaptado para el entorno electrónico, el cual abarca la carga electrónica de las declaraciones de aduana y documentos conexos como operatoria de rutina. Esto proveerá el intercambio de información electrónica entre las aduanas nacionales y otras autoridades competentes, con el fin de promover que los operadores del comercio exterior autorizados, podrán declarar los bienes electrónicamente y pagar los derechos de aduana en lugares establecidos.

Por esto mismo los estados miembros deben introducir disposiciones que permitan el intercambio de información de forma digital, a pesar de que exista un antagonismo en los esfuerzos para lograr una facilitación del comercio y simplificación de los procesos aduaneros, el comité CESE muestra el énfasis de utilizar el potencial de las nuevas tecnologías TIC, para poder apoyar a la mejora de la gestión integrada de las fronteras exteriores. Esta acción pasa a una vista previa de proyectos que componen la iniciativa de la aduana electrónica, y que estos proyectos atiendan las necesidades de las empresas o administraciones aduaneras, para esto el sistema automatizado de importación y de exportación junto con el Nuevo Sistema de Tránsito Computarizado. (Instituto de Estrategia Internacional [IEI], 2007).

¹ CESE: siglas que se utilizaran posteriormente en el cuerpo del trabajo haciendo referencia al órgano auxiliar de la Unión Europea, creado por el tratado constitutivo de la Comunidad Económica Europea en 1957 con el fin de representar los intereses de los distintos grupos económicos y sociales de Europa

2.2 Argentina

Tras la iniciativa de la Implementación de Seguridad en Tránsito Aduanero (ISTA) en el año 2005, la Organización Mundial de Aduanas (OMA) el marco normativo para asegurar y facilitar el comercio global. El país de Argentina que es parte de esta organización se suma para establecer un sistema de registro y control que les permitirá determinar y conocer en tiempo real los desvíos de ruta, detenciones, novedades y otras actividades aduaneras con el fin de adoptar las medidas necesarias para el resguardo de las mercancías. El cual permitirá una mayor competitividad en los puertos argentinos, bajo un esquema sencillo y simplificado, pero más seguro, para asegurar y facilitar el comercio global (Martin, 2010).

2.3 México

Con el propósito de agilizar los procesos de importación y exportación de mercancías a través de sistemas electrónicos, en el país de México el Servicio de Administración Tributaria (SAT) puso en marcha el programa “Aduana Sin Papeles”, logrando la eliminación progresiva del uso de papel. La meta del SAT es la disminución del tiempo invertido en el despacho de la aduana, pero a la vez incrementar la recaudación esto fue propuesto por la Organización Mundial de Comercio (OMC) en la Conferencia Ministerial² de Bali de 2013 (Soluciones al Comercio Exterior, 2016).

2.4 El Salvador

La iniciativa de la Aduana Sin Papeles en El Salvador surge del impulso al comercio que toman los países de la región centroamericana, la cual fue aprobada por el Consejo de Ministros de Integración Económica (COMIECO) a través de la resolución 409-2013, con el objetivo de promover una mayor integración económica y la facilitación de comercio, además de cumplir con lo establecido por parte del pilar comercial de Acuerdo de Asociación (ADA)³, (Secretaría de Integración Económica Centroamericana,(SIECA, 2018).

² Conferencia Ministerial: es el órgano de adopción de decisiones sobre los asuntos comprendidos en los acuerdos multilaterales de la OMC, el que se celebra cada dos años

³ ADA: es un instrumento comercial birregional de aplicación entre todos los países centroamericanos incluido Panamá y la Unión Europea, mediante el cual se conceden preferencias comerciales

El Salvador tomo como estudios previos a los países antes mencionados para poder ver más de cerca la iniciativa de aplicar de forma electrónica los documentos que son presentados ante las diferentes aduanas y de esta manera facilitar el proceso de despacho y reducir el tiempo de espera por parte de los transportistas.

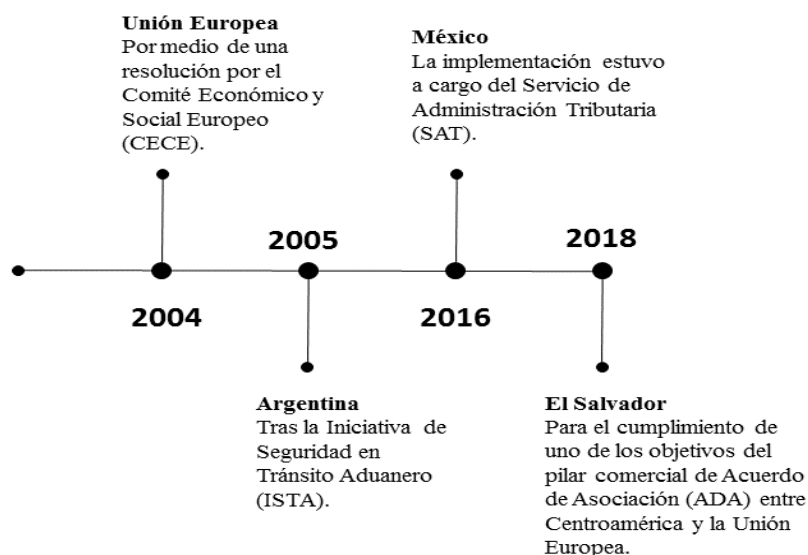


Figura N° 1. Línea de tiempo de los antecedentes de la Implementación Aduana Sin Papeles
Fuente: elaboración propia con datos de sitios gubernamentales de cada país

3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Describe las limitantes del estudio en investigación, así como su alcance para poder tener certeza de la información obtenida.

3.1 Limitantes o viabilidad del estudio

Las limitaciones son las condiciones que pueden impedir la realización de un buen trabajo de investigación (Bonilla, 2000, p.58). El estudio presenta las siguientes restricciones:

Escasa información secundaria en el proceso que ha tenido la Aduana sobre su modernización en materia de integración. Tanto las entidades públicas o privadas no tienen información sobre estos datos a profundidad.

Acceso restringido a algunas instituciones, falta de disposición de parte de los funcionarios y poco tiempo para realizar la investigación a profundidad.

3.2 Alcance del estudio

3.2.1 Descriptivo.

Se examinará el cambio cultural de las navieras ante la nueva modificación, la trascendencia que genera en el tránsito de mercancías y el comercio exterior para establecer un plan de mejora que beneficie a todos los involucrados en este proceso.

3.2.2 Correlacional.

La investigación permitirá asociar la implementación de la Aduana Sin Papeles en la mejora de procesos fronterizos más eficientes que aporten al crecimiento económico del país y la relación que existe entre lo público y privado.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general

- Evaluar los procedimientos y tecnologías recientemente incorporados en puerto Acajutla para el tránsito internacional a través de técnicas de entrevista, encuestas y observación directa durante el año 2019.

4.2 Objetivos específicos

- Describir de que se trata Aduana Sin Papeles para identificar el cambio cultural de usuarios, contribuyentes, funcionarios, personal, entre otros.
- Detectar los beneficios de procesos de comercio exterior ágiles que ayuden a la contribución de la competitividad del país.

- Identificar la relación que tiene aduana, empresas y Estado para determinar la coordinación y comunicación entre ellos.

5. HIPÓTESIS

5.1 Hipótesis general

Hi: La evaluación de procedimientos y tecnologías incorporados en puerto Acajutla para el tránsito internacional durante el año 2019 permitirá la simplificación de los trámites aduaneros.

5.2 Hipótesis específicas

He1: La descripción de Aduana Sin Papeles identificará el cambio cultural de usuarios, contribuyentes, funcionarios, personal, entre otros.

He2: La detección de los beneficios de procesos de comercio exterior ágiles permitirá saber cuál es la contribución para la competitividad del país.

He3: La identificación de la relación que tiene aduana, empresas y Estado determinará la coordinación y comunicación entre ellos.

5.3 Operacionalización de las hipótesis

Enunciado del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
De qué manera la implementación de Aduana Sin Papeles para el tránsito internacional en puerto Acajutla, permitirá la simplificación de los trámites aduaneros	General	General		Independiente	
	Evaluar los procedimientos y tecnologías recientemente incorporados en puerto Acajutla para el tránsito internacional a través de técnica de entrevista, encuestas y observación directa durante el año 2019	La evaluación de procedimientos y tecnología incorporada en puerto Acajutla para el tránsito internacional durante el año 2019 permitirá la simplificación de los trámites aduaneros	Procedimientos y tecnología	Estandarización, innovación	Impacto, eficiencia, Cambio de tecnología, nivel de conocimiento
			Trámites aduaneros	Procedimiento de entrada y salida de mercancías Desaduanamiento de mercancía	Grado de satisfacción del usuario, facilitación, documentación requerida, reducción del tiempo

Fuente: Elaboración propia.

Hipótesis específicas

Enunciado del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
De qué manera la implementación de Aduana Sin Papeles para el tránsito internacional en puerto Acajutla, permitirá la simplificación de los trámites aduaneros	Específico	Específico		Independiente	
	Describir de qué se trata Aduana Sin Papeles para identificar el cambio cultural de usuarios, contribuyentes, funcionarios, personal, entre otros	La descripción de Aduana Sin Papeles identificará el cambio cultural de usuarios, contribuyentes, funcionarios, personal, entre otros	Aduana Sin Papeles	Sistema aduanero automatizado	Modernización, competitividad, disminución de tiempo, número de procedimientos administrativos
			Cambio cultural	Influencia de los medios de comunicación	Beneficios, problemas, mejoramiento

Fuente: Elaboración propia.

Enunciado del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
De qué manera la implementación de Aduana Sin Papeles para el tránsito internacional en puerto de Acajutla, permitirá la simplificación de los trámites aduaneros	Específico	Específico		Independiente	
	Detectar los beneficios de procesos de comercio exterior ágiles que ayuden a la contribución de la competitividad del país	Al detectar los beneficios de procesos de comercio exterior ágiles permitirá saber cuál es la contribución para la competitividad del país	Competitividad del país	Características de la competencia	Infraestructura física y organizacional, políticas gubernamentales, entorno macroeconómico
				Dependiente	
			Beneficios de procesos de comercio exterior ágiles	Cooperación internacional	Capacidad de economía internacional, aumento del comercio, despachos internacionales

Fuente: Elaborada por el equipo de investigación.

Enunciado del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
De qué manera la implementación de Aduana Sin Papeles para el tránsito internacional en puerto Acajutla, permitirá la simplificación de los trámites aduaneros	Específicos	Específica		Independiente	
	Identificar la relación que tiene aduana, empresas y Estado para determinar la coordinación y comunicación entre ellos	La identificación de la relación que tiene aduana, empresas y Estado determinará la coordinación y comunicación entre ellos	Relación que tiene aduana, empresas y Estado	Gestiones administrativas	Trabajo en equipo, manejo de información en los niveles de trabajo
				Dependiente	
			Coordinación y comunicación	Clima organizacional, capacidad directiva	Estructura, resultado y proceso, organigrama, canales de comunicación

Fuente: Elaborada por el equipo de investigación.

6. MARCO TEÓRICO

Las aduanas en el mundo surgieron por la necesidad de poder controlar la mercancía que son productos de intercambio entre países y de esta manera satisfacer y generar tributos al país.

6.1 Histórico

6.1.1 Nivel mundial.

Los servicios aduaneros surgen por la intensificación y regulación del comercio internacional, por esto mismo se consideran como la fuente para incrementar los ingresos fiscales por medio de los impuestos de exportación e importación, como medida que toma cualquier país.

El origen de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) viene de la fuerte necesidad de regular y facilitar el comercio internacional por medio de normativas y de prácticas aduaneras simplificadas a partir de 1947, también a su vez es un organismo dedicado a brindar orientación en materia aduanera a las administraciones de aduanas de los países miembros, en el que El Salvador es miembro actualmente de la OMA.

6.1.2 Nivel regional.

La formación del Mercado Común Centroamericano (MCCA) a inicios de la década de los sesenta fue el primer intento regional para coordinar y armonizar los procedimientos aduaneros regionales. Dentro de este esfuerzo se incluyó una estrategia económica más amplia del libre movimiento de los bienes dentro de la región y la utilización de un arancel común para los productos provenientes fuera del área centroamericana. Así mismo se crea la Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA)⁴ como supervisor de la implementación de la integración económica.

⁴ SIECA: es el órgano técnico y administrativo del Proceso de Integración Económica Centroamericana, con personalidad jurídica de derecho internacional

Para 1963 los países centroamericanos adoptan el primer Código Aduanero Único Centroamericano (CAUCA I) para ser el instrumento que regula las actividades aduaneras de la región, sin embargo, no se logró que todos los países lo utilizaran debido a diferentes circunstancias políticas, dicho Código tuvo una serie de modificaciones en las décadas de los ochenta y noventa hasta llegar a la versión IV que entró en vigencia en el año 2008.

Se ha habilitado en el sitio Web del SIECA los vínculos para conocer las resoluciones anticipadas que los países han emitido, en el marco del Tratado de Libre Comercio entre los Estados Unidos de Norteamérica, Centroamérica y República Dominicana (CAFTA DR por sus siglas en inglés) y que indican el criterio a emplear por los servicios aduaneros.

6.1.3 Nivel nacional.

La Dirección General de Aduanas de El Salvador (DGA), se creó por decreto legislativo N° 43, el 7 de mayo de 1936, publicado en el Diario Oficial N° 104, Tomo 120, de ese mismo mes y año. La DGA, es una dependencia del Ministerio de Hacienda, y tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de leyes y reglamentos que regulan el tráfico internacional de mercancías. Es dirigida por un Director General.

La evolución del servicio aduanero en El Salvador, ha estado íntimamente ligada a la forma en que ha cambiado la economía del país, dependiendo en cierta medida de la tendencia económica predominante. Una primera etapa en la actividad económica abarcó el período desde 1950 hasta 1980, durante los cuáles las funciones de la Aduana persiguieron fines casi exclusivamente rentísticos, lo cual contribuyó a convertirla en una de las fuentes recaudadoras más importante del Estado salvadoreño.



Figura N° 2. Línea de tiempo del marco histórico de las aduanas a nivel nacional, regional y mundial

Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio de Hacienda y el SIECA

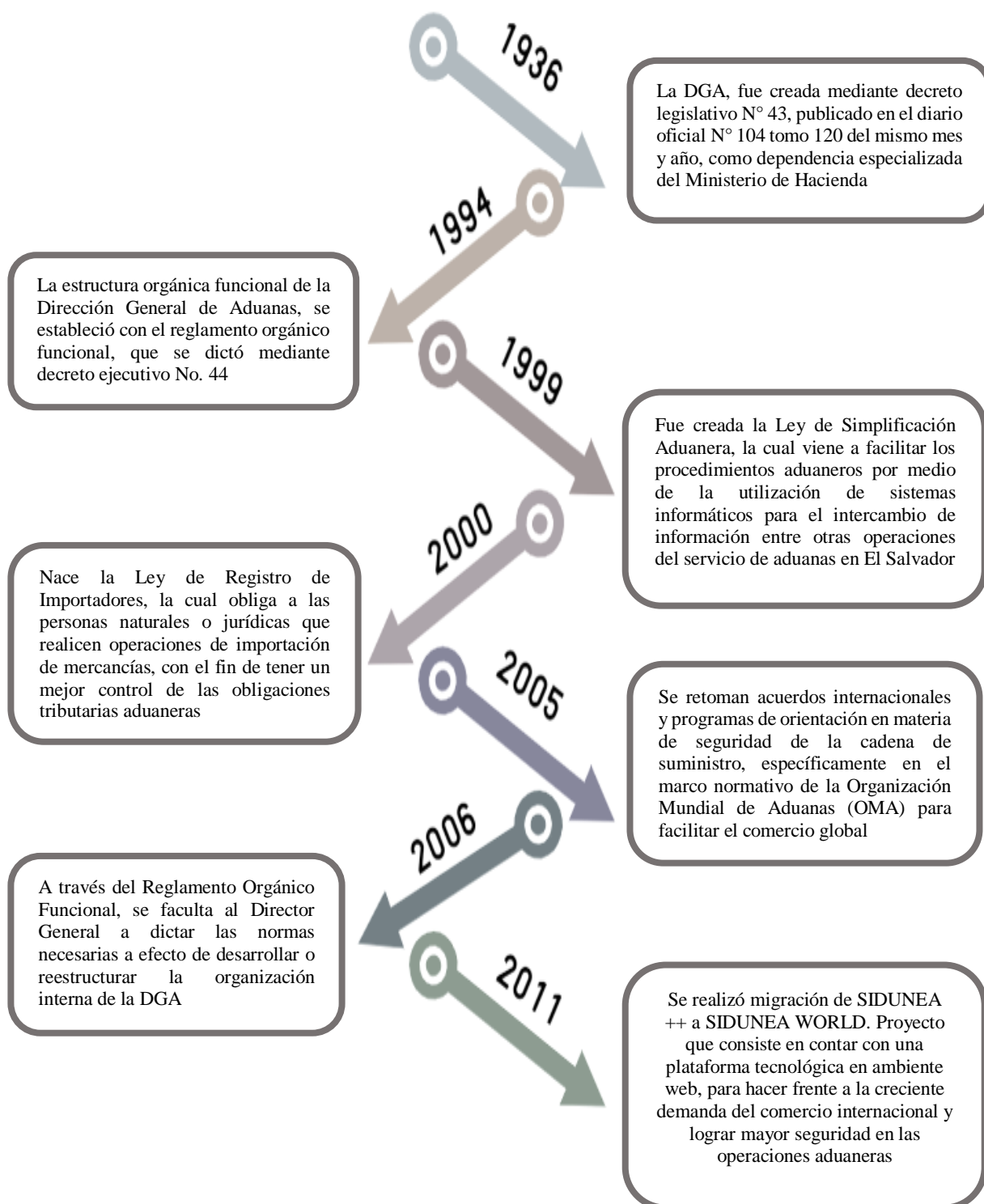


Figura N°3. Evolución de aduana en El Salvador
Fuente: Elaboración propia con datos de Ministerio de Hacienda.



Figura N°4. Línea de tiempo de la implementación de la DUCA
Fuente: Elaboración propia con datos de CIEX

a) La aduana en la actualidad

La aduana ha implementado la DUCA para un solo régimen (definitivo), aún sigue trabajando para posteriormente integrar los dos regímenes faltantes (temporal/suspensivo y liberatorio) en estos últimos aún se utiliza la Aduana Con Papeles estableciendo que temporalmente trabajan con ambos sistemas, en la implementación de la DUCA y el nuevo sistema informático originó problemas en el teledespacho, debido a errores en el llenado y en el valor de aduana, caída del sistema y colapso del mismo, poco entendimiento por parte de los usuarios de las fronteras ante el cambio, el mayor problema se presentó en la DUCA-T en el llenado de la DUCA, no permitía guardar y continuar después, el proceso debía hacerse en tiempo real generando un retraso por inconsistencias en la documentación, se realizó un plan de contingencias para darle solución a los riesgos con incidencia externa e interna que enfrentaban las fronteras, tales como:

➤ Exportaciones:

Usuario ingresa al sistema (SICEX de CIEX) y genera documento de exportación, si al transmitir se genera mensaje de error procede de la siguiente forma:

- i. Imprime documento sin el número de aceptación de Aduana, pudiendo registrar la operación en SIDUNEA WORLD por medio de agente de aduanas o apoderado especial aduanero o solicitar en la aduana el registro de oficio de la DUCA.
- ii. La aduana procederá al registro de la DUCA en el sistema (si el usuario utiliza esta opción), generando el numero en el sistema para que se pueda efectuar el pago de la tasa, el cual debe efectuarse por medio de mandamiento de pago generado por medio del SIAP y vinculando la DUCA (año, aduana, serial, correlativo).
- iii. Si el usuario no puede generar el mandamiento de pago podrá solicitar a la aduana su emisión.

- iv. Una vez pagado se procederá a generar la selectividad y se continuará con el proceso normal de despacho conforme a la selectividad.
- v. Concluido el proceso con El Salvador continuará su trámite con el país de importación.
- vi. En el país de importación procesarán la operación en contingencia conforme a los lineamientos que ellos emitan.

➤ Tránsitos Internacionales:

- i. Si el tránsito ya tiene inicio del país de partida, los países de paso operarán el tránsito de forma manual o en sus sistemas locales.
- ii. Si la operación se está presentando en una aduana de partida esta autorizará de forma manual o en su sistema local la operación de tránsito, anotando los datos de partida al reverso de la DUCA T de igual forma se procederá para la cancelación de los tránsitos.
- iii. Los países de paso aceptaran con la presentación del documento de transito las operaciones en contingencia, generados por el país de partida.

➤ Importaciones:

DUCA F

- i. Presenta de forma impresa a aduana El Salvador, la DUCA F, generado por el país de exportación.
- ii. El usuario podrá optar por la captura de la DUCA, por medio de un agente de aduanas o apoderado especial aduanero o de oficio por la aduana (a petición del usuario).
- iii. Una vez registrada la DUCA F en el sistema se deberá proceder al pago por medio mandamiento de pago generado en SIAP vinculando en el mismo la DUCA a pagar (año, aduana, serial, correlativo).

- iv. Si el usuario no puede generar el mandamiento de pago podrá solicitar a la aduana su emisión.
- v. Una vez cancelada se procederá a generar la selectividad y se continuará con el proceso normal de despacho conforme a la selectividad.

b) Consideración general

La contingencia se aplicará para todo tipo de mercancías y regímenes que no puedan efectuar sus operaciones por medio de las nuevas plataformas regionales o nacionales.

c) Problemas que ha tenido la aduana en la implementación de la DUCA en el régimen definitivo:

- El INCOTERM incorrecto por parte de los exportadores, (valor en aduana) teniendo esto un inconveniente a la hora del pago.
- Invalidación de los datos de forma electrónica por parte del SICEX.
- Doble información en la DUCA T y DUCA D.
- No hay actualización del llenado en el formulario de aduana con papeles y sin papeles.
- Duplicación del pago por problemas del sistema.
- Los correlativos (varios para una sola documentación).
- Fallas en el sistema.

6.2 Conceptual

6.2.1 Acuerdo alcance parcial (APP).

De acuerdo al Instituto Interamericano de Cooperación a la Agricultura (IICA):

Se refiere a los acuerdos comerciales que no abarcan a la totalidad del universo arancelario ni a todas las normas y disciplinas comerciales y que, por lo general, están referidos a un número reducido de países dentro de una agrupación comercial determinada. (Pág. 2)

Este concepto se ha aplicado habitualmente a los acuerdos comerciales en el marco de la Asociación Latinoamericana de Integración (ALI). El Salvador actualmente El Salvador tiene en vigor AAP con Cuba (2012) y Ecuador (2017).

6.2.2 Actividades marítimas.

De acuerdo al glosario de términos marítimos elaborado por la AMP, se entiende como actividades marítimas:

A todas aquellas actividades que se efectúan en el Mar Territorial, Zona Contigua, Zona Económica Exclusiva, Suelo y Subsuelo pertenecientes a la Plataforma Continental, y en las costas y puertos de la República, relacionadas con la navegación de altura, de cabotaje, de pesca y científica, con buques nacionales y extranjeros, o con la investigación y extracción de los recursos del mar y de la plataforma. (AMP, 2010)

6.2.3 Aduana.

De acuerdo a la Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas de El Salvador:

La Aduana es la unidad técnica administrativa, dependiente de la Dirección General, encargada de las gestiones aduaneras y del control de la entrada, la permanencia y la salida de las mercancías objeto del comercio exterior, así como de la coordinación de la actividad aduanera con otras autoridades gubernamentales ligadas al ámbito de su competencia aduanera, que se desarrollen en su zona de competencia territorial o funcional. (Art.14)

Las aduanas en El Salvador aplicarán un nuevo formato para la declaración de mercancías bajo el esquema Aduana Sin Papeles, esta implementación busca agilizar los procesos en las aduanas para mejorar la competitividad económica y logística en el comercio exterior del país.

6.2.4 Aduana Con Papeles.

Este concepto se interpreta como los procesos aduaneros que deben ser elaborados con formularios impresos, es decir, procesos que se realizan físicamente en las aduanas con la menor asistencia en el uso de nuevas tecnologías para agilizar el sistema aduanero. El Salvador implementará el uso de esas nuevas tecnologías para lograr una mayor eficiencia en las aduanas del país, este nuevo proceso se denominará Aduana Sin Papeles.

A pesar de la implementación Aduana Sin Papeles en todas las aduanas de El Salvador, el sistema aduanero seguirá con la aplicación Aduana Con Papeles bajo dos de los tres regímenes aduaneros que el país aplica: liberatorios y suspensivos. Aún las autoridades están trabajando para la futura implementación de estos regímenes.

La presente figura detalla los pasos que se realizaban en el puerto de Acajutla para el despacho de las mercancías bajo la modalidad Aduana con Papeles, lo cual correspondían en 19 pasos, el esquema Aduana Sin Papeles tiene como objetivo suprimir algunos de los pasos para agilizar el tiempo de espera.

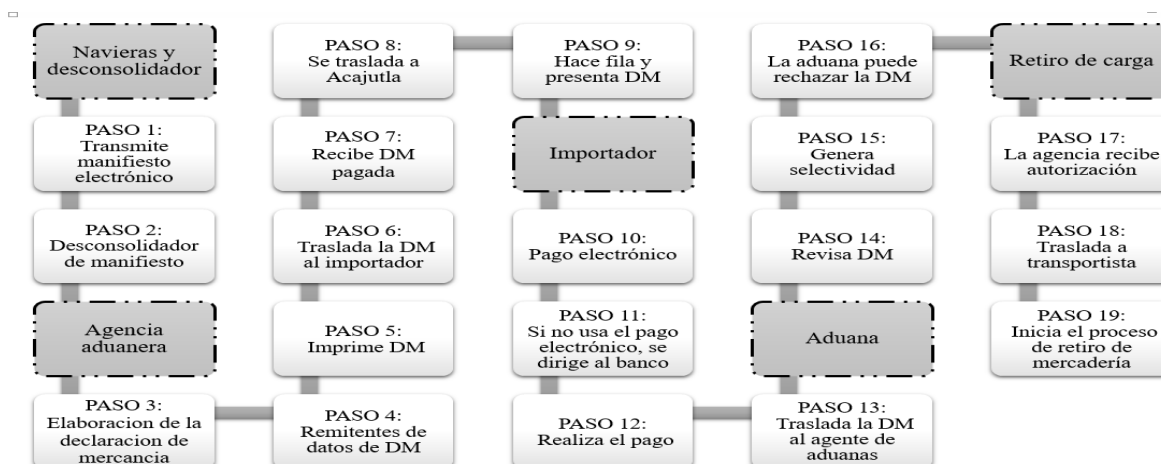


Figura N° 5: Procedimientos de despacho de mercancías bajo la Aduana Sin Papeles
Fuente: Elaboración propia con datos de la DGA.

6.2.5 Aduana Sin Papeles.

Según Coll (2015) afirma que “el uso de sistemas informáticos ha acuñado el concepto de Aduana Sin Papeles, que permite presentar las declaraciones y demás documentos a través del intercambio electrónico de datos” (p.127).

La Aduanas Sin Papeles pretende el máximo aprovechamiento de la tecnología ante un sistema económico globalizado que demanda agilizar los procesos de despacho aduanero, para disminuir el tiempo de levante de mercancías, contribuyendo así con la competitividad del comercio exterior de países que apliquen este nuevo esquema para las aduanas.

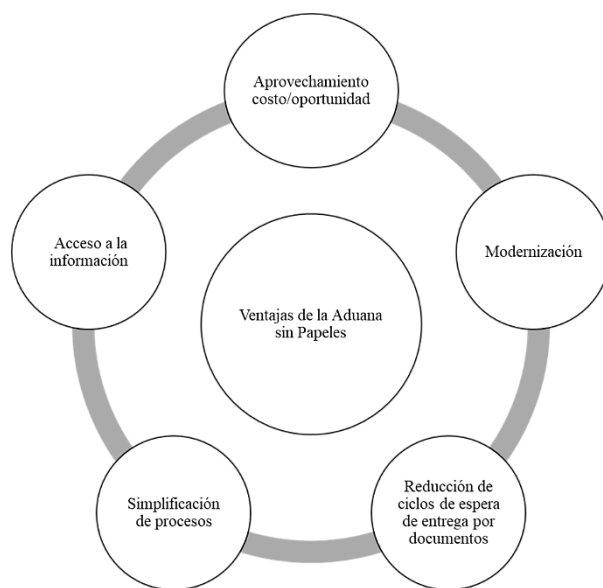


Figura N° 6: Ventajas de Aduana Sin Papeles
Fuente: Elaboración propia con datos del SAT⁵

La presente figura detalla los pasos para el despacho de mercancías bajo la modalidad Aduana Sin Papeles en el puerto de Acajutla, lo cual corresponden en 10 pasos, en cambio bajo la modalidad Aduana Sin Papeles consistía en 19.

⁵ SAT: la Superintendencia de Administración Tributaria es una entidad estatal descentralizada, con competencia y jurisdicción en todo el territorio guatemalteco, para ejercer con exclusividad las funciones de administración tributaria, contenidas en la legislación

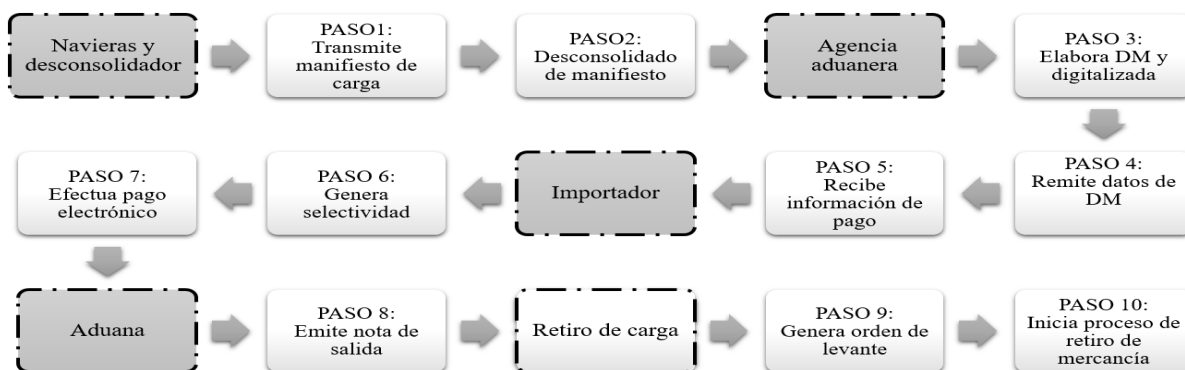


Figura N° 7: Procedimientos de despacho de mercancías bajo la Aduana Sin Papeles
Fuente: Elaboración propia con datos de la DGA.

6.2.6 Agente marítimo/agencia marítima o naviera.

De acuerdo al glosario de términos marítimos elaborado por la Administración Marítima Portuaria (AMP), se entiende como agente marítimo:

La persona designada por el propietario, Armador o Capitán de un buque, para realizar ante las autoridades salvadoreñas, las gestiones relativas a la atención de un buque en puerto salvadoreño. Dicho Agente tiene la representación activa y pasiva, judicial y extrajudicial, conjunta o separadamente de su Capitán, propietario o Armador, ante los entes públicos y privados, a todos los efectos y responsabilidades del viaje que el buque realice a dicho puerto o desde el mismo. (AMP, 2017)

6.2.7 Arancel.

De acuerdo a Economipedia (2020) se define como “un tributo que se impone sobre un bien o servicio cuando cruza la frontera de un país”

Los aranceles se aplican tanto en exportaciones como importaciones para los diferentes bienes y servicios que transitan en las aduanas de manera legal, pero se aplica con mayor frecuencia a las importaciones para obtener ingresos para el gobierno además proteger las industrias nacionales de la competencia extranjera.

Tabla 1

Tipos de Aranceles

Arancel	Definición
Aranceles NMF (nación más favorecida)	En el uso actual, los aranceles NMF son lo que los países prometen imponer a las importaciones de otros miembros de la OMC a menos que el país sea parte de un acuerdo comercial preferencial (como una zona de libre comercio o unión aduanera). En la práctica, esto significa que las tasas NMF son las más altas (más restrictivas) que los miembros de la OMC pueden cobrarse entre sí.
Aranceles preferenciales	Casi todos los países se incorporaron por lo menos a un acuerdo comercial preferencial en virtud del cual prometen aplicar a los productos de otro país aranceles más bajos que su tasa NMF. En una unión aduanera o una zona de libre, la tasa arancelaria preferencial es de 0 básicamente para todos los productos.
Aranceles consolidados	Los aranceles consolidados son compromisos específicos hechos por Gobiernos individuales miembros de la OMC. El arancel consolidado es el nivel máximo de arancel NMF para una línea de producto determinada. Cuando los países se incorporan a la OMC o cuando los miembros de la OMC negocian niveles arancelarios entre sí durante las rondas comerciales, llegan a acuerdos sobre las tasas de aranceles consolidados, más que sobre tasas efectivamente aplicadas.

Fuente: Elaboración propia con datos del Banco Mundial.

6.2.8 Bill of landing.

Según Freire y Gonzáles (2003) conocimiento de embarque (bill of lading) lo definen como:

Un documento que sirve como evidencia del contrato de transporte entre el expedidor y la naviera. Es emitido por la naviera o su agente y en él se hace constar que se ha recibido la mercancía para ser transportada al puerto de destino a bordo del buque indicado, y bajo las condiciones acordadas entre el vendedor y el comprador de la mercancía. (p.31)

Un bill of lading queda registrada información importante como: tipo de mercancía transportada; vendedor o exportador; buque en el que será transportada la mercancía; compañía naviera; número de bill of lading, expedidor, consignatario, *entre otros*. (icontainers, 2011)
(Ver anexo 3)

6.2.9 Código Arancelario.

“El código arancelario es un grupo de números asignados según un sistema de clasificación estandarizado internacionalmente que categoriza las mercancías enviadas en una importación o exportación” (icontainers, 2019).

Proviene del término *Harmonized Commodity Description and Coding System*, más popularmente conocido como Sistema Armonizado. Este código tiene como función determinar los impuestos y aranceles que el importador o exportador tiene que pagar. El Sistema Arancelario Centroamericano (SAC), está basado en el Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías (S.A.)

6.2.10 Comercio exterior.

El comercio exterior como “un intercambio ordinario, generalmente de productos a cambio de dinero, con la característica diferencial que para poder realizar el intercambio se ha de atravesar una [frontera]. Como frontera se conoce tradicionalmente la aduana, límite geográfico a través del cual cada estado pretende controlar o dificultar la entrada o salida de productos” (Bustillo, 2014).

La aplicación de la ASP para El Salvador pretende que la entrada y salida de productos desarrolle un mejor dinamismo en el comercio exterior, esto permitirá un mayor atractivo de parte de las empresas que quieran trasladar sus mercancías de manera ágil ante una economía globalizada y que exige mayor rapidez, permitiendo así un crecimiento en el para el país.

6.2.11 Control aduanero.

De acuerdo al Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA):

El control aduanero es el ejercicio de las facultades del Servicio Aduanero para el análisis, supervisión, fiscalización, verificación, investigación y evaluación del cumplimiento y aplicación de las disposiciones de este Código, su Reglamento y las demás normas reguladoras del ingreso o salida de mercancías y medios de transporte del territorio aduanero, así como de la actividad de las personas físicas o jurídicas que intervienen en las operaciones de comercio exterior. (Art.9)

El control aduanero está bajo la responsabilidad de la Dirección General de Aduanas (DGA), tiene como función velar por el correcto funcionamiento y aplicación de las leyes y reglamentos dictaminados para las aduanas. La Declaración Única Centroamericana (DUCA), significa para la DGA evaluar bajo un constante seguimiento, la aplicación del nuevo formulario en línea para la entrada y salida de las mercancías.

6.2.12 Contenedor.

El contenedor es un elemento importante para el comercio y logística en la actualidad, por su capacidad de carga, especialmente en el transporte marítimo. De acuerdo a Larrucea, Sagarra y Mallofré (2013):

El contenedor puede definirse como un recipiente o una caja de dimensiones normalizadas y de construcción estándar en el cual se cargan toda clase de mercancías para ser transportadas en uno o varios modos de transporte (marítimo, aéreo, ferroviario o por carretera), en lo que se conoce como transporte intermodal. (p.8)

Hay dos modalidades de envíos de contenedor refiriéndose en el transporte marítimo: LCL que corresponde a las siglas de *less than container load* (menos que una carga de contenedor) y FCL que corresponde a las siglas de *full container load* (carga de contenedor completo). Los envíos LCL también son conocidos con el nombre de grupaje marítimo, porque las mercancías se agrupan y se cargan dentro de un contenedor con otros grupajes. Un envío FCL simplemente significa que la carga ocupa el espacio total disponible en un contenedor completo (icontainers, 2018). (Ver anexo 2)

6.2.13 Declaración de mercancías y manifiesto de carga.

El Centro de Trámites de Importaciones y Exportaciones (CIEX) de El Salvador, indica que “la declaración de mercancías es el documento único que ampara las importaciones y exportaciones de bienes no originarios de la región centroamericana”

De acuerdo con el Anexo General del Convenio de Kyoto Revisado⁶ (CKR), la Declaración de Mercancías es una declaración realizada de modo prescrito por la Aduana, mediante la cual las personas interesadas (importador/exportador o agente) indican qué régimen aduanero deberá aplicarse a las mercancías y mediante la cual se suministran los detalles que la Aduana requiere para la aplicación del régimen mencionado.

De acuerdo con el Anexo Específico A.1 del CKR, el Manifiesto de Carga significa la información presentada (por el transportista o agente) con anterioridad, a la llegada o a la partida de un medio de transporte con fines comerciales, a condición de que suministre la información solicitada por la Aduana relativa a la carga introducida o retirada del territorio aduanero y no se solicitará que contenga más allá de la información necesaria para identificar las mercancías y los medios de transporte. (UNECE, 2012)

⁶ El Convenio de Kyoto Revisado (CKR) es el principal convenio de facilitación del comercio aduanero

6.2.14 DUCA.

La Declaración Única Centroamericana (DUCA) “es el documento que une las tres principales declaraciones aduaneras que ampara el comercio de mercancías en Centroamérica” (SIECA, 2019).

El presente proyecto ha sido desarrollado por parte de los servicios aduaneros de la región y la COMIECO. Y tiene como objetivo el fortalecimiento de procesos de la integración económica centroamericana. La aplicación de la DUCA entrará en vigor en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá en el año 2019. (Ver anexo 4)

a) DUCA D

Es un documento electrónico conformado en la DUCA, “se debe emplear para la importación o exportación de mercancías con terceros países fuera de la región centroamericana” (SIECA, 2019).

Ante la implementación del formulario DUCA, el formato declaración de mercancías (DM) será sustituido por el formato DUCA D.

b) DUCA F

Es un documento electrónico conformado en la DUCA, “se deberá emplear para el comercio de mercancías originarias de la región centroamericana” (SIECA, 2019).

Ante la implementación del formulario DUCA, el formato del Formulario Único Aduanero (FAUCA) será sustituido por el formato DUCA F. El formulario se llenará en la plataforma web del sistema aduanero en El Salvador que corresponde al SIDUNEA WORLD.

c) DUCA T

Es un documento electrónico conformado en la Declaración Única Centroamericana (DUCA), este formulario es utilizado para la declaración del traslado de mercancías bajo el régimen de tránsito internacional terrestre (SIECA, 2019).

Ante la implementación del formulario DUCA, el formato de Declaración Única de Tránsito Aduanero (DUT) será sustituido por el formato DUCA T. El formulario se llenará en la plataforma web del sistema aduanero en El Salvador que corresponde al SIDUNEA WORLD.

d) DUCA resumida

“Es un formato impreso del DUCA con información general que se requiere según el régimen y operación seleccionada. También este formato se utilizará exclusivamente para sustituir la constancia de autorización de levante” (SIECA, 2019). (Ver anexo 5)

De los tres formatos del DUCA (DUCA F, DUCA D Y DUCA T), será el único que se presentará impreso, disminuyendo así el tiempo de revisión de parte del agente aduanero y la simplificación de documentos relacionados a la declaración de mercancías.

6.2.15 Firma electrónica certificada.

Ante los cambios de la aduana en el ámbito tecnológico, las firmas electrónicas se usarán de manera más habitual en el futuro, especialmente las certificadas para brindar mayor seguridad a los usuarios del sistema aduanero.

Son los datos en forma electrónica, consignado en un mensaje de datos o lógicamente asociados al mismo, que permiten la identificación del signatario y que los datos de creación de la firma, se encuentran en exclusivo control del signatario, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior al contenido del mensaje de datos. (DGA, 2018)

6.2.16 Gestión de riesgo.

Según el artículo 11 del CAUCA, se entiende por gestión de riesgo como “la aplicación sistemática de procedimientos y prácticas de gestión que proporcionan al Servicio Aduanero la información necesaria para afrontar los movimientos o envíos de mercancías y de medios de transporte que presenten riesgo”. La gestión de riesgo tiene por objetivo el establecimiento de criterios para el control aduanero, para la regulación e inspección de las mercancías que ingresan a las aduanas. Esta definición, anteriormente se conocía como selectividad.

Según el Manual Único de Operaciones Aduaneras⁷ elaborada por el DGA de El Salvador en el 2013, este control es un proceso selectivo y aleatorio, teniendo como resultado, una selectividad verde, amarilla y roja.

Tabla 2

Procesos de selectividad de mercancías

Selectividad	Definición
Verde	Permite el levante automático de mercancías hacia el país de tránsito o destino final de las mismas
Amarilla	Permite al servicio aduanero realizar una revisión detallada de la declaración de mercancías y documentación de soporte. Si todo está correcto se autoriza el levante de las mercancías; caso contrario, se realiza una verificación inmediata (selectividad roja)
Roja	Faculta al servicio aduanero para la realización de la revisión física de mercancías a fin de comprobar el correcto cumplimiento de la legislación aduanera. De estar todo correcto, se procede al levante de las Mercancías; caso contrario, se inicia el proceso administrativo para casos de liquidación oficiosa de tributos y aplicación de sanciones

Fuente: elaboración propia con datos de la DGA

El Lic. Moisés García, uno de los encargados de la elaboración de la DUCA, en su seminario SIDUNEA WORLD y sus Actualizaciones⁸, expuso los nuevos criterios en gestión de riesgo en las aduanas.

Tabla 3

Gestión de riesgo con Aduana Sin Papeles y Aduana Con Papeles

Selectividad (Gestión de Riesgos)			
Aduana Sin Papeles (SIDUNEA WORLD)		Aduana Con Papeles (SIDUNEA ++)	
Verde	Usuario	Verde	Reglamento de la DGA
Amarillo		Amarillo	
		Rojo	
Rojo	Reglamento de la DGA		

Fuente: elaboración propia con datos tomados del seminario SIDUNEA WORLD y sus actualizaciones

⁷ Herramienta que contiene aspectos y criterios tanto técnicos, administrativos como jurídicos de las operaciones aduaneras, que le brindarán información clara al usuario y permitirá el cumplimiento voluntario de sus obligaciones

⁸ El seminario fue llevado a cabo en el Instituto de Comercio Exterior y Logística ITCEL en el 2019, patrocinado por INSAFORP, con el objetivo de brindar apoyo al sector empresarial

En SIDUNEA WORLD, el representante legal de la empresa tiene como disposición seleccionar la selectividad a la mercancía (verde o amarillo), pero no significa que el agente aduanero no tenga responsabilidad de revisar la mercadería, aunque la selectividad este designado como verde. En cambio, SIDUNEA ++ el agente aduanero está a cargo en brindar la selectividad para el levante de mercancías.

6.2.17 Incoterms.

“Los incoterms o términos de comercio internacional son un conjunto de reglas para la interpretación de los términos comerciales más utilizados en las transacciones de comercio exterior, en todo el mundo. Incoterm es un acrónimo de *international comer term*”

La economía actualmente permite el acceso a todos los mercados globales, esto incrementa los negocios internacionales en relación al tránsito de mercancías.

Tabla 4

Incoterms de transporte marítimo y vías navegables interiores

Incoterm	Definición
FAS (Free alongside ship): Libre al costado del buque	El vendedor cumple con su obligación de entrega cuando la mercancía se descarga del buque (p. ej., en un muelle o una barcaza) en el puerto de entrega convenido con el comprador o cuando el vendedor adquiere bienes ya entregados.
FOB (Free On Board): Libre a bordo	El vendedor entrega la mercancía al comprador a bordo del buque designado por el comprador en el puerto de envío designado o adquiere la mercancía ya entregada. El vendedor asume la responsabilidad por pérdidas y daños a la mercancía hasta que esta se encuentra cargada en el buque; desde ese momento, toda la responsabilidad pasa al comprador.
CFR (Cost and freight): Costo y flete	El vendedor entrega la mercancía a bordo del buque o recibe la mercancía que ya llegó de la misma forma. El riesgo de pérdida o daño a las transferencias de mercancías cuando las mercancías están a bordo del buque, de tal manera que se detenga al vendedor que ha cumplido su obligación de entregar las mercancías, independientemente de que las mercancías lleguen o no a su destino en buen estado, en la cantidad indicada o, de hecho, en absoluto.
CIF (Cost, insurance and freight): Costo de seguro y flete	El vendedor entrega la mercancía a bordo del buque o recibe la mercancía que ya llegó de la misma forma. El riesgo de pérdida o daño a las transferencias de mercancías cuando las mercancías están a bordo del buque, de tal manera que se detenga al vendedor que ha cumplido su obligación de entregar las mercancías, independientemente de que las mercancías lleguen o no a su destino en buen estado, en la cantidad indicada o, de hecho, en absoluto.

Fuente: Elaboración propia con datos de la Cámara de Comercio Internacional (ICC)

6.2.18 Mercancía.

De acuerdo al Manual Único de Operaciones Aduaneras “mercancía es cualquier bien tangible susceptible de comercializarse entre dos o más personas”.

Tabla 5

Clasificación de mercancías

Tipo	Definición
Mercancía originaria	Una mercancía que califica como originaria de conformidad con el capítulo de Reglas de Origen de los Tratados de Libre Comercio y sus respectivas Reglamentaciones
Mercancía perecedera	Mercancía de Inmediata o fácil descomposición y las de conservación dispendiosa
Mercancías decomisadas	Aquellas a las cuales se les ha aplicado la pena de decomiso, las que han adquirido esta condición, asimismo, aquellas que en virtud de las normas legales incurren en decomiso
Mercancías destinadas	Son aquellas mercancías que una persona natural o jurídica, nacional o extranjera, notifica, envía, entrega y/o consigna al usuario directo calificado para recibir, manejar y distribuir sus inventarios en un parque de servicios
Mercancías en abandono	Mercancías que dentro del plazo de 20 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de haber ingresado a las Aduanas, no han sido sometidas a ningún régimen aduanero, o habiendo sido sometidas y pagados o garantizados los adeudos respectivos no son retirados dentro de los plazos establecidos en el Art. 604 del Reglamento al Código Aduanero Uniforme Centroamericano
Mercancías expresamente abandonadas	Aquellas que por declaración expresa del consignatario o dueño, son abandonadas a beneficio fiscal
Mercancías liberadas por los juzgados	Mercancía que procede de decomisos realizados por la autoridad competente y que han sido liberados por los juzgados a favor de la Aduana, para ser subastados
Mercancías rescatadas	Mercancías que estando en abandono, son sometidas a algún régimen aduanero por parte del consignatario, presentando el pago de sus adeudos hasta un día hábil antes de la realización de la subasta

Fuente: Elaboración propia con datos del Manual Único de Operaciones Aduaneras.

6.2.18 Normas de Origen.

De acuerdo a la OMC:

Las normas de origen son los criterios necesarios para determinar la procedencia nacional de un producto. Su importancia se explica porque los derechos y las restricciones aplicados a la importación pueden variar según el origen de los productos importados.

Estas disposiciones son acordadas por los países que se suscriben a un acuerdo o que son formadas de forma unilateral, algunos aplican este criterio en base a la clasificación arancelaria, otros, el criterio el porcentaje ad Valorem, y otros, según al criterio de operaciones de fabricación y elaboración.

6.2.19 PAGOES DGA.

PAGOES es un servicio que brinda la DGA para cancelar el pago de los aranceles a la importación y exportación además de los impuestos correspondientes. También incluye cancelar tasas, multas, marchamos, entre otros (MH, 2019). El PAGOES se utilizará bajo SIDUNEA ++.

6.2.21 Puerto.

De acuerdo al glosario de términos marítimos elaborado por la Administración Marítima Portuaria (AMP), se entiende como puerto:

Ámbito acuático y terrestre, natural o artificial, e instalaciones fijas, que por sus condiciones físicas y de organización resulta apto para realizar maniobras de fondeo, atraque y desatraque y estadía de buques o cualquier otro artefacto naval; para efectuar operaciones de transferencia de cargas entre los modos de transporte acuático y terrestre, embarque y desembarque de pasajeros, y demás servicios que puedan ser prestados a los buques, artefactos navales, pasajeros y cargas, y plataformas fijas o flotantes para alijo o comportamiento de cargas y cualquier otra operación considerada portuaria por la Autoridad Portuaria. (AMP, 2010)

6.2.22 Regímenes aduaneros.

De acuerdo al CAUCA, “se entenderá por regímenes aduaneros, las diferentes destinaciones a que puedan someterse las mercancías que se encuentran bajo control aduanero, de acuerdo con los términos de la declaración presentada ante la Autoridad Aduanera” (Art.89).

Los regímenes aduaneros describen el uso de las mercancías en base a la declaración o documentación entregada en la aduana. Esta documentación debe estar autorizado por las autoridades aduaneras, para el correcto ingreso o salida de las mercancías en las fronteras.

Según el artículo 91 del presente código, se clasifica los distintos regímenes aduaneros:

- a) Definitivo: Importación y exportación definitiva y sus modalidades.
- b) Temporales o Suspensivos: Tránsito aduanero, Importación temporal con reexportación en depósito aduanero; Exportación temporal con reimportación en el mismo estado; y exportación temporal para perfeccionamiento pasivo.

c) Liberatorios: Zonas francas, reimportación y reexportación.

Tabla 6

Tipos de regímenes definitivos

Tipo	Definición	Artículo
Importación definitiva	La importación definitiva, es el ingreso de mercancías procedentes del exterior para su uso o consumo definitivo en el territorio aduanero	Art.92
Exportación definitiva	Es la salida del territorio aduanero de mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo definitivo en el exterior	Art.93

Fuente: Elaboración propia con datos del CAUCA

Tabla 7

Tipos de regímenes suspensivos

Tipo	Definición	Artículo
Tránsito aduanero	Es el régimen bajo el cual las mercancías sujetas a control aduanero son transportadas de una aduana a otra por cualquier vía, con suspensión total de los tributos respectivos	Art. 94
Importación temporal con reexportación en el mismo estado	Es el régimen que permite ingresar al territorio aduanero por un plazo determinado, con suspensión de tributos a la importación, mercancías con un fin específico, las que serán reexportadas dentro de ese plazo, sin haber sufrido otra modificación que la normal depreciación como consecuencia de su uso	Art.97
Admisión temporal para el perfeccionamiento activo	Es el ingreso al territorio aduanero con suspensión de tributos a la importación, de mercancías procedentes del exterior, destinadas a ser reexportadas, después de someterse a un proceso de transformación, elaboración o reparación u otro legalmente autorizado	Art.98
Depósito de aduanas o depósito aduanero	Es el régimen mediante el cual, las Mercancías son almacenadas por un plazo determinado, en un lugar habilitado al efecto, bajo potestad de la Aduana, con suspensión de tributos que correspondan	Art.99
Exportación temporal con reimportación en el mismo estado	Es el régimen aduanero mediante el cual, con suspensión del pago de tributos a la exportación en su caso, se permite la salida temporal del territorio aduanero, de mercancías nacionales o nacionalizadas, con un fin específico y por un tiempo determinado, con la condición que sean reimportadas sin que hayan sufrido en el exterior ninguna transformación, elaboración o reparación, en cuyo caso a su retorno serán admitidas con liberación total de tributos a la importación	Art.102
Exportación temporal para el perfeccionamiento pasivo	Es el régimen que permite la salida del territorio aduanero por un plazo determinado de mercancías nacionales o nacionalizadas, para ser sometidas en el exterior a las operaciones de transformación, elaboración, reparación u otras permitidas, con suspensión en su caso, de los tributos a la exportación, para ser reimportadas bajo el tratamiento tributario y dentro del plazo establecido	Art.103

Fuente: Elaboración propia con datos del CAUCA

Tabla 8

Tipos de regímenes liberatorios

Tipo	Definición	Artículo
Zona franca	El régimen que permite ingresar a una parte delimitada del territorio de un Estado Parte, mercancías que se consideran generalmente como si no estuviesen en el territorio aduanero con respecto a los tributos de importación, para ser destinadas según su naturaleza, a las operaciones o procesos que establezca la autoridad competente.	Art.101
Reimportación	Es el régimen que permite el ingreso al territorio aduanero, de Mercancías nacionales o nacionalizadas, que se exportaron definitivamente y que regresan en el mismo estado, con liberación de tributos.	Art.105
Reexportación	Es el régimen que permite la salida del territorio aduanero, de mercancías extranjeras llegadas al país y no importadas definitivamente	Art.107

Fuente: Elaboración propia con datos del CAUCA

6.2.23 SIDUNEA WORLD.

El sistema aduanero de El Salvador aplicará el SIDUNEA más actualizado para garantizar un mayor soporte en la transmisión de distintos formatos de la DUCA que se desea aplicar. Las plataformas electrónicas para la transmisión y envío de las declaraciones en el sistema aduanero son diferentes entre los países centroamericanos, para la aplicación del nuevo formulario DUCA, El Salvador utilizará el nuevo sistema SIDUNEA WORLD:

Es el Sistema Aduanero Automatizado de la Gestión Aduanera, que facilita la transmisión electrónica de los trámites de Comercio Exterior. Dicho sistema controla el Manifiesto, Declaración de Mercancías, Declaración del Valor, procedimientos de contabilidad, operaciones del tránsito, procedimientos de los regímenes suspensivos y liberatorios, a través de la Implementación de la Declaración Única Centroamericana (DUCA); además garantiza la transparencia en los requisitos por régimen, cumplimiento de estándares ISO⁹, OMA, Kioto, Sistema Armonizado, UN/EDIFACT¹⁰, normas regionales y la reducción de la documentación administrativa (MH, 2019)

⁹ ISO 9001: es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una organización debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar sus productos y servicios

¹⁰ UN / EDIFACT: Normas de las Naciones Unidas para el intercambio electrónico de datos para la administración, el comercio y el transporte que comprenden un conjunto de normas, directorios y directrices acordados internacionalmente para el intercambio electrónico de datos estructurados, entre sistemas de información computarizados independientes

6.2.24 SIDUNEA ++.

El puerto de Acajutla trabaja bajo la nueva versión SIDUNEA WORLD, en cambio las aduanas terrestres trabajarán bajo la nueva y anterior versión SIDUNEA ++ de acuerdo a cada régimen que aplicará. En base al Manual de Usuario SIDUNEA ++, documento presentado por la DGA de El Salvador introduce a SIDUNEA como:

Un sistema diseñado en base a módulos, cada uno de los cuales tiene una función diferente. Algunos pueden ser utilizados en las tareas diarias de una oficina de aduanas como ser procesamiento de declaraciones, funciones de contabilidad, controles sobre las mercancías y reporte de transacciones; otros son de uso exclusivo de un terminado personal de aduanas o de un técnico de sistemas. (p.3)

6.2.25 SIAP.

El sistema integrado aduanero de pago (SIAP), es un nuevo módulo para los usuarios de las aduanas para el pago del DAI¹¹ e impuestos correspondientes, estos pueden ser cancelados en la web o ventanillas de las instituciones financieras habilitadas o en las colecturías del Ministerio de Hacienda. Este nuevo sistema de pago corresponde para SIDUNEA WORLD. (DGA, 2018)

6.2.26 Tránsito aduanero internacional.

De acuerdo al Instructivo para el Control de las Rutas y Plazos en las Operaciones de Tránsito Aduanero de la DGA, el tránsito aduanero internacional se define como “el régimen aduanero con arreglo al cual las mercancías son transportadas bajo control aduanero desde una aduana de partida hasta una aduana de destino en una misma operación, en el curso de la cual se cruzan varias fronteras” (p.2).

La aplicación Aduana Sin Papeles trata de agilizar los procesos de despacho de mercancías, y así evitar atrasos en el traslado de las mismas. Produce una mejora en la productividad económica para los países de la región Centroamericana, en una economía globalizada que exige mayor rapidez en el tránsito de mercancías.

6.2.27 Transporte marítimo.

De acuerdo a Romero & Steve (2015):

¹¹ Derechos Arancelarios a la Importación (DAI), en el cual se establecen los porcentajes que debe pagar cada una de las mercancías que ingresan al país

El transporte marítimo es la acción de trasladar personas o cosas por mar desde un punto geográfico a otro a bordo de un buque. Asimismo, puede considerarse como el modo de transporte que utiliza el buque como medio de transporte en el segmento principal de la cadena de transporte. (p.9)

El transporte marítimo es considerado el principal modo de transporte para realizar el comercio internacional. A diferencia de los transportes aéreo, ferroviario y terrestre; este tiene la capacidad de enviar grandes cantidades de mercancías a un menor costo de traslado. Por la gran importancia de este medio en la actualidad, el gobierno de El Salvador comenzó con la implementación de Aduana Sin Papeles en puerto Acajutla desde noviembre del 2018. (Ver anexo 1)

6.2.28 Tratados de libre comercio.

Según Monterrosa (2002):

Los TLC son acuerdos, con carácter legal, establecidos entre dos o más países con la finalidad de facilitar el intercambio comercial entre los mismos. Estos acuerdos se refieren a la eliminación total de barreras arancelarias y no arancelarias que dificulten el libre intercambio de bienes, mercancías y capitales. (Pág. 23)

Tabla 9

Tratados de Libre Comercio en El Salvador

Tratados de libre comercio	Fecha de suscripción
Centroamérica - México (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua)	22 noviembre 2011
Triángulo del Norte -Colombia (El Salvador, Guatemala y Honduras)	09 agosto 2007
CAFTA-DR (Centroamérica - Estados Unidos - República Dominicana)	05 agosto 2004
Centroamérica - Panamá (Costa Rica, Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua)	06 marzo 2002
Centroamérica - Chile (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua)	18 octubre 1999
Centroamérica - República Dominicana (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua)	16 abril 1998
Centroamérica-Corea del Sur	21 febrero 2018

Fuente: elaboración propia con datos del SIECA

6.2.29 Unión Aduanera.

La unión aduanera se recoge en el citado artículo del GATT. El artículo XXIV, punto 8, apartado a) define el concepto de unión aduanera en los siguientes términos:

“La sustitución de dos o más territorios aduaneros por un solo territorio aduanero, de manera que los derechos de aduana y las demás reglamentaciones comerciales restrictivas sean eliminados con respecto a lo esencial de los intercambios comerciales entre los territorios constitutivos de la unión o, al menos, en lo que concierne a lo esencial de los intercambios comerciales de los productos originarios de dichos territorios”

Por tanto, la unión aduanera es un acuerdo que contempla la eliminación de las barreras arancelarias entre los países miembros de la unión, además de adoptar un arancel externo común para los productos que proceden a terceros países. En el año 2017, Guatemala y Honduras lanzaron oficialmente el Proceso de Integración Profunda entre sus países, fue apoyado por la SIECA. En el siguiente año, El Salvador fue el siguiente país en adherirse en este proyecto. El trabajo de estos tres países representa la edificación para la Unión Aduanera Centroamericana, esto son unos de los procesos clave para la integración económica regional, además está amparado por el Tratado General de Integración Económica Centroamericana (TGIE).

6.2.30 Valor en Aduana.

De acuerdo a la OMC:

La valoración en aduana es el procedimiento aduanero aplicado para determinar el valor en aduana de las mercancías importadas. Si se aplica un derecho ad valorem, el valor en aduana es esencial para determinar el derecho pagadero por el producto importado.

Tabla 10

Métodos de Valor en Aduana

Método	Definición
Valor de transacción	El precio realmente pagado es el pago total que por las mercancías importadas haya hecho o vaya a hacer el comprador al vendedor o en beneficio de éste e incluye todos los pagos hechos como condición de la venta de las mercancías importadas por el comprador al vendedor, o por el comprador a una tercera parte para cumplir una obligación del vendedor.
Valor de transacción de mercancías idénticas	El valor de transacción se calcula de la misma manera con respecto a mercancías idénticas, que han de responder a los siguientes criterios: Ser iguales en todos los aspectos, con inclusión de sus características físicas, calidad y prestigio comercial; haberse producido en el mismo país que las mercancías objeto de valoración; y que las haya producido el productor de las mercancías objeto de valoración.
Valor de transacción de mercancías similares	Producidas en el mismo país que las mercancías objeto de valoración, que aun cuando no sean iguales en todo, tengan características semejantes, lo que les permite cumplir las mismas funciones y ser comercialmente intercambiables, se debe considerar factores como su calidad, prestigio comercial, etc.
Método deductivo	En el acuerdo se dispone que, cuando no pueda determinarse el valor en aduana sobre la base del valor de transacción de las mercancías importadas o de mercancías idénticas o similares, se determinará sobre la base del precio unitario al que se venda a un comprador no vinculado con el vendedor la mayor cantidad total de las mercancías importadas.
Valor reconstruido	Es el método más difícil y menos utilizado, el valor en aduana se determina sobre la base del costo de producción de las mercancías objeto de valoración más una cantidad por concepto de beneficios y gastos generales igual a la reflejada habitualmente en las ventas de mercancías de la misma especie o clase del país de exportación al país de importación
Ultima instancia	Cuando el valor en aduana no pueda determinarse por ninguno de los métodos citados anteriormente, podrá determinarse según criterios razonables en base al Acuerdo y del artículo VII del GATT de 1994.

Fuente: Elaboración propia con datos de la OMC

6.3 Normativo

Tabla 11

Marco legal aplicable al desarrollo y promoción de Aduana Sin Papeles

Ley aplicable	Artículo	Descripción
Tratado General de Integración Económica Centroamericana		
Objetivo.	3	Con el objetivo de alcanzar el desarrollo económico y social equitativo y sostenible de los países centroamericanos, que se traduzca en el bienestar de sus pueblos y el crecimiento de todos los países miembros, mediante un proceso que permita la transformación y modernización de sus estructuras productivas.
Sección tercera: La Unión Aduanera Centroamericana.	15 y 16	Los estados partes se comprometen a construir una Unión Aduanera entre sus territorios, con el propósito de dar libertad de tránsito a las mercancías independientemente del origen de las mismas donde se apliquen procedimientos, sistemas administrativos y pautas uniformes.
Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas		
Objetivo	1	Con el objetivo de establecer los objetivos y funciones de la Dirección General de Aduanas, así como definir su estructura orgánica y funcional, establecer su competencia y autonomía.
Capítulo II: Del control aduanero, de los entes fiscalizadores y sus atribuciones.	18 y 19	Para efectuar las tareas de control, la autoridad aduanera se apoyará en las actividades siguientes: la gestión de riesgo, análisis de datos, verificación de la información. El control aduanero podrá desarrollarse de las siguientes maneras: control inmediato, control a posteriori y control permanente.
Ley de Simplificación Aduanera		
Objetivo	1	Con el objetivo de establecer un marco jurídico básico para la adopción de mecanismos de simplificación, facilitación y control de las operaciones aduaneras, a través del uso de sistemas automáticos de intercambio de información.
La declaración de mercancías mediante transmisión electrónica y entidades certificadoras.	6 al 10	La declaración para destinar aduaneramente las mercancías, deberá efectuarse mediante transmisión electrónica de la información, conforme a los lineamientos y formatos físicos y electrónicos establecidos por la Dirección General. Los datos y registros recibidos y archivados en el sistema informático constituirán plena prueba de que el usuario del servicio aduanero realizó los actos que le corresponden y las instituciones públicas y entidades privadas relacionadas con el servicio aduanas, deberán transmitir electrónicamente a las autoridades aduaneras competentes los permisos, certificados, licencias, autorizaciones y demás información inherente al tráfico de mercancías.
Acuerdo sobre Facilitación del Comercio		
Objetivo		Con el objetivo de agilizar aún más el movimiento, el levante y el despacho de las mercancías, incluidas las mercancías de tránsito.
Levante y despacho de mercancías	7 7.1, 7.2, 7.4, 7.5	Transmisión previa a la llegada, pago electrónico, gestión de riesgo, auditoría posterior al despacho de aduana serán responsabilidad de la Dirección General para poder agilizar el proceso de despacho de las mercancías una vez esté en las fronteras.
Formalidades en relación con la importación, la	10 10.1, 10.3, 10.4	Formalidades y requisitos de documentación, utilización de normas internacionales y ventanilla única que serán adoptadas por los usuarios para poder presentar la información verídica ante la aduana para la exportación e importación de las mercancías.

exportación y el tránsito		
Libertad de tránsito	11	La coordinación nacional del tránsito donde podrán coordinar todas las peticiones de información para el libre tránsito en Centroamérica y fuera de ella para el buen funcionamiento de las operaciones de tránsito.
Acuerdo relativo a la aplicación del artículo VII del Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio en 1994 (GATT)		
Objetivo		Con el objetivo de determinar el valor en aduana que es al ajuste del precio realmente pagado o por pagar en los que los casos en que determinados elementos, que se consideran forman parte del valor en aduanas.
Normas en valoración en aduanas	1 al 9	El valor en aduana de las mercancías importadas será el valor de transacción, es decir el precio realmente pagado o por pagar por las mercancías cuando estas se venden para su exportación al país de importación y tiene 6 métodos para poder determinar su valor.
Ley de Zonas Francas Industriales y de Comercialización		
Objetivo	1	Con el objetivo de regular el funcionamiento de zonas francas y depósitos para perfeccionamiento activo, así como los beneficios y responsabilidades de los titulares de empresas que desarrollen, administren o usen las mismas. Los bienes amparados al régimen aduanero de zona franca, podrán ser remitidos a un operador logístico autorizado en virtud de la ley de servicios internacionales, únicamente para su almacenamiento bajo en régimen aduanero de admisión temporal establecido en el mismo. El plazo de permanencia dependerá de los tipos de traslados que tengan las mercancías como el definitivo 12 meses, temporal 6 meses y el definitivo a una zona franca a un depósito de perfeccionamiento activo hasta 12 meses.
Capítulo V: Régimen aduanero	21 y 22	
Ley de Creación del Centro de trámites de importación y exportación.		
Objetivo	1	Con el objetivo de centralizar, agilizar y simplificar los trámites legalmente establecidos para el registro, autorización y emisión de documentos vinculados al comercio internacional, extendidos por las diferentes instituciones y/o dependencias del Estado involucrados en las operaciones de exportación e importación de conformidad a sus competencias.
Intercambio de Datos, Firma Digital y Firma Electrónica	8	Toda transacción relacionada al proceso de importación y exportación de mercancías que efectúe el CIEX El Salvador deberá transmitirse a la Dirección General de Aduanas a través del intercambio electrónico de datos.
Ley General Marítimo Portuario (LGMP).		
Objetivo	1	Con el objetivo de regular todas las actividades relacionadas a la promoción, desarrollo y defensa de los intereses marítimos, al control y vigilancia de los asuntos relativos al mar y al ejercicio de la soberanía y jurisdicción en el territorio marítimo y aguas continentales de El Salvador.
Capítulo II: de los buques en el puerto	32 al 35	La autorización para entrar y salir de puerto se concede por la Autoridad Marítima Portuaria Local, en el cual todo buque amarrado o fondeado en un puerto salvadoreño debe izar la bandera de su nacionalidad.
Capítulo III: registro marítimo salvadoreño.	40 al 45	Para el registro de los buques deberán seguir una serie de requisitos para el otorgamiento de su matrícula.
Capítulo XI: del agente marítimo	95 al 98	El agente marítimo es el responsable de presentar la documentación ante la aduana y gestionar las relaciones con la atención del buque.
Reglamento de Operaciones Portuarias.		
Objetivo	1	Con el objetivo de establecer las normas y procedimientos que se deben cumplir en la operación y explotación de puertos y terminales marítimas.

Capítulo V: de las operaciones en los puertos	17 al 19 y 20 al 21	Se establece el tipo de operaciones que deberá realizar los puertos a los diferentes buques que atraquen, así como los requisitos que estos deben de tener para poder ingresar al territorio. Así mismo contarán con una serie de reglas que deben de realizar por parte del puerto para que la estadía sea verificada correctamente dentro del sistema y la coordinación que se tendrá para guardar la información para la base de datos.
Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)		
Objetivo	1	Con el objetivo de establecer la legislación aduanera básica de los Estados parte conforme los requerimientos del Mercado Común Centroamericano y de los instrumentos regionales de la integración, en particular con el Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano.
Capítulo III: del uso de los sistemas informáticos	29 al 32 y 37	Los auxiliares de la función pública aduanera y los demás usuarios autorizados, deberán transmitir electrónicamente al sistema informático del servicio aduanero la información relativa a los actos, operaciones o regímenes aduaneros en que participen, así como el cumplimiento de las medidas de seguridad y el pago del valor en aduana a través de los medios electrónicos.
Título V: del despacho aduanero y sus actos previos	72 al 86	El despacho aduanero de las mercancías es el conjunto de actos necesarios para someterlas a un régimen aduanero, que concluye con el levante de las mismas y todos los documentos necesarios para poder presentar la declaración de mercancías y su verificación.
Título VI: de los regímenes aduaneros	89 al 107	Se entenderá por regímenes aduaneros, las diferentes destinaciones a que puedan someterse las mercancías que se encuentran bajo control aduanero, de acuerdo con los términos de la declaración presentada ante la autoridad aduanera.
Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)		
Objetivo	1	Con el objetivo de desarrollar las disposiciones del código aduanero Uniforme Centroamericano.
Capítulo III: control aduanero y gestión de riesgo	8 y 9	El control aduanero puede ser permanente, previo, inmediato o posterior al levante de las mercancías así también los servicios aduaneros ejercerán control utilizando el equipo de análisis de riesgo para efectuar el rápido despacho de sus mercancías.
Título VI: de los regímenes aduaneros.	361 al 363, 370 al 375, 390 al 397, 402 al 406, 423 al 424, 466 al 473, 482 al 489, 506 al 509, 512 al 516, 522 al 525, 532 al 538.	Toda mercancía que ingrese o salga de territorio aduanero, deberá someterse a cualquiera de los regímenes indicados en el artículo 91 del código, debiendo cumplir los requisitos y procedimientos legalmente establecidos.

Fuente: elaboración propia con datos de la ley internacional aplicado a la región centroamericano

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN TEÓRICA Y DE CAMPO

7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Describe el tipo de investigación que se pretende utilizar para poder obtener un diseño y enfoque más realista para el caso en estudio, así como las diferentes fuentes de información donde se obtuvieron datos relevantes que son importantes para la investigación.

7.1 Método de investigación

Para realizar una investigación es necesario definir el método adecuado que proporcione las herramientas necesarias para recopilar datos sobre una problemática de estudio; para este caso será el método hipotético-deductivo, porque es parte de una investigación científica, que conlleva una serie de pasos sistemáticos y empíricos esenciales que permitirá recolectar información más específica, este método “consiste en hacer observaciones manipulativas y análisis, a partir de las cuales se formulan hipótesis que serán comprobadas” (Psicología online, 2010). De acuerdo a la temática sobre la implementación de Aduana sin Papeles, es un método que ayudará a poder observar y medir las variables involucradas en la realidad aduanera actual que tiene El Salvador, con este nuevo proyecto que pretende innovar las operaciones aduaneras que involucra ciertos regímenes en los procesos de importación y exportación.

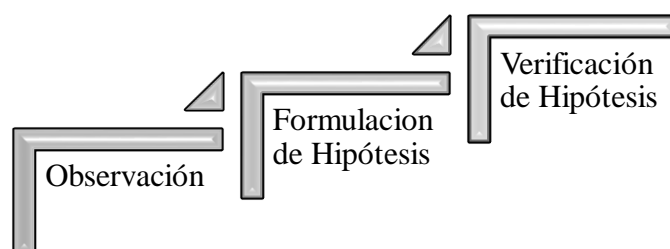


Figura N°8: Pasos de método hipotético-deductivo

Fuente: Elaboración propia con datos de Pascual, J., Frías, D. y García, F. (1996)

7.2 Tipo de la investigación

El tipo de investigación a establecer es el no experimental dado que los datos a recopilar no serán manipulados para garantizar que dicha información referente al tema de implementación de Aduana Sin Papeles en El Salvador sea verídica y real para realizar un análisis. “En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (Sampieri, 2014, p.149).

Es aquella investigación donde no se varían desmedidamente las variables, con el fin de observar los fenómenos en su ambiente natural dentro de situaciones existentes de la realidad que los rodea, para luego llevar a efecto el respectivo análisis, como lo señala Kerlinger (1979, p.116). "La investigación no experimental o *ex-post-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones".

7.3 Diseño de investigación

El diseño a implementar será el transversal descriptivo; porque “Se recolectará información en un momento establecido para poder observar la incidencia de una o más variables y así realizar un análisis descriptivo como comparativo”. (Sampieri, 2014). Es decir, proporcionará una relevancia en la información recopilada de las variables estipuladas del tema de estudio.

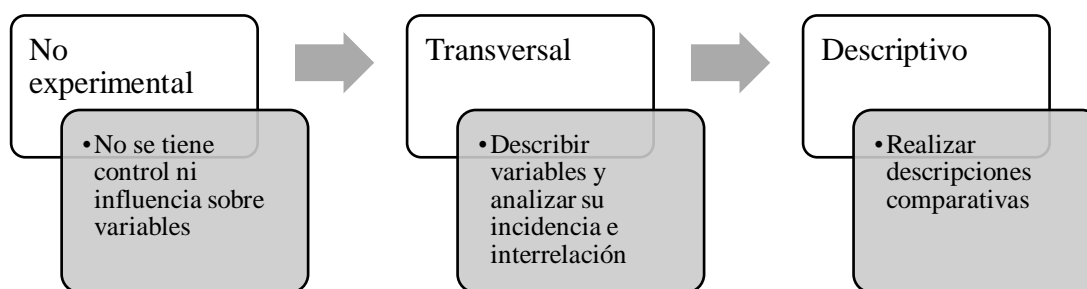


Figura N°9: Diseño de investigación

Fuente: Elaboración propia con datos de Sampieri, R. (2014)

7.4 Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación será mixto, porque la recolección y el análisis de los datos se combinan de forma estandarizada para su interpretación, así mismo estos enfoques utilizan fases similares y que pueden ser relacionadas entre sí, es decir ayudará a obtener datos más precisos y fiables que sustentaran la investigación. Como lo establece Sampieri (2014, p. 544): “La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales”.

El enfoque cuantitativo, “representa un conjunto de procesos y usa la recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico” (Sampieri, 2014, p. 4) y el enfoque cualitativo “estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas” (Blasco y Pérez, 2007, p.25).

7.5 Fuentes de investigación a utilizar

Es importante identificar los diferentes elementos que permitan recabar información precisa, clara y con capacidad de ser comprobada. “Siempre y cuando el tiempo y los recursos lo permitan, es conveniente tener varias fuentes de información y métodos para recolectar los datos” (Sampieri, 2014, p.418).

Las fuentes de información son base fundamental para la investigación, permitiendo documentar toda información obtenida de primera mano y crear un cruce con datos ya recabados por otros investigadores, que permitan crear un análisis complejo de la problemática y generar recomendaciones importantes para cada uno de los resultados en estudio.

7.5.1 Primarias.

Los datos primarios son: “Los datos (...) que el investigador obtiene directamente mediante cuestionarios, cédulas de entrevista, guías de investigación, observación ordinaria y participante, etcétera” (Rojas, 2013, p.198).

Al realizar la investigación se deben obtener datos reales y fiables sobre la problemática de estudio; las técnicas a implementar serán la encuesta, la entrevista y observación directa. Las preguntas se formularán con relación a usuarios que utilizan el servicio aduanero y al personal u operarios que se relacionan con dicho servicio y que se involucran en la implementación de la Aduana Sin Papeles en el país.

7.5.2 Secundarias.

Los datos secundarios “se extraen de fuentes documentales (censos, estadísticas vitales, informes de investigación, etcétera). La información secundaria, según el caso, puede complementar a la primera o servir de base para efectuar el análisis del problema” (Rojas, 2003, p. 198).

La recolección de la información será de forma indirecta relacionada al tema de investigación, que provienen de casos anteriores que han sido analizados, y plasmados en diferentes sitios de internet, revistas sobre el tema de estudio; para la investigación se utilizará sitios web como portales de instituciones que proporcionan información sobre la implementación de la Aduana Sin Papeles en otros países o regiones, para darle fiabilidad y que se desarrolle de manera factible y precisa, instituciones como; Ministerio de Hacienda, SIECA, organismos como OMA, OMC, leyes, acuerdos, decretos y reglamentos que facilitarán material informativo enfocados con el tema. La información a través de estas fuentes, será complementada con datos primarios obtenidos.

7.6 Técnicas e instrumentos de investigación

Para la investigación se establece un enfoque mixto para el proceso recolección de información., por ende, se llevó a cabo la elaboración de instrumentos cuantitativos como cualitativos. Puesto que el enfoque mixto es una combinación en las fases entre los enfoques cuantitativo y cualitativo.

7.6.1 Cuantitativas.

a) La encuesta.

Para la técnica cuantitativa de la encuesta, se desarrollará el instrumento que corresponde a un cuestionario compuesto por preguntas orientadas a las navieras o usuarios que llevan a cabo los trámites aduaneros para realizar procesos de importación y exportación, para así identificar la implementación de la Aduana Sin Papeles y como ha incidido en la mejora de operaciones aduaneras y que permita conocer factores de utilidad a la investigación.

Tabla 12

Técnica e instrumento cuantitativa

Técnica	Instrumento	Definición	Aplicación
Encuesta (ver anexo 10)	Cuestionario (preguntas cerradas)	“Técnica de recolección de información que se prepara con el propósito de obtener información de las personas” (Bernal, 2010, p.194)	Navieras que atracan al Puerto Acajutla Usuarios que utilizan el sistema

Fuente: Elaboración propia, con datos de Bernal, 2010.

7.6.2. Cualitativas.

b) La entrevista.

Para la técnica cualitativa como la entrevista, su respectivo instrumento, se basa en una guía de pregunta semiestructuras, dirigida a profesionales que trabajan en la Dirección General de Aduanas (DGA), agentes de aduanas, profesionales especialistas en el tema y que contribuyan en obtener datos relevantes así como referentes a problemática de estudio, también se pretende entrevistar a transportistas que realizan traslado de mercancías, para recolectar información clave y que refuerce la investigación a realizar.

Tabla 13

Técnica e instrumento cualitativa

Técnica	Instrumento	Definición	Aplicación
Entrevista (ver anexo 11 y 12)	Guía de preguntas (semiestructuradas)	Una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (Sampieri, 2014. P 418).	Administrador del puerto Acajutla. Autoridades de las instituciones DGA, CEPA, otros.

Fuente: Elaboración propia, con datos de Sampieri, 2014.

c) Observación directa.

En cuanto a la técnica de la observación directa, el instrumento correspondiente consiste en estructurar una guía de observación, que permita observar aspectos importantes, como la infraestructura, desempeño del personal, satisfacción de los usuarios, entre otros, cuando se realicen las visitas respectivas al puerto Acajutla. Con el fin de observar dichos aspectos, para ver en qué medida han contribuido en la mejora de los servicios que la aduana marítima presta..

Tabla 14

Técnica e instrumento cualitativa

Técnica	Instrumento	Definición	Aplicación
Observación (ver anexo 13)	Guía de observación	Implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones” (Sampieri, 2014. P 411).	Puerto Acajutla.

Fuente: Elaboración propia, con datos de Sampieri, 2014.

7.7 Diseño de instrumentos de investigación

Es necesario utilizar varios instrumentos de investigación para una investigación efectiva y obtener información verídica que proporcione respuestas necesarias a hipótesis establecidas respecto al tema de estudio, tales como:

- a) La guía de entrevista estructurada que permita obtener información necesaria.

Tabla 15

Nómina de entrevistas

N°	Nombre	Cargo.
1	Lic. José Víctor Morales	Jefe Departamento de aduanas internas y Ad Honorem jefe del departamento de SIDUNEA
2	Lic. Javier Claros Matilde	Coordinador de unidad de facilitación del comercio
3	Lic. Gilberto Gamaliel	Administrador de Aduana Acajutla
4	Lic. Omar Iván Castillo	Analista de gestión CEPA
5	Lic. Julia y Sr. William	Atención al cliente, Gerente de APOPSA
6	Lic. Ernesto Hernández y Lic. William	Gerente y tramitador de AGEIFVES
7	Lic. Raúl Alfaro	Presidente de (ASTIC)
8	Osvaldo Ortiz y Francisco Herrera	Gerente portuario, jefe de regulaciones económica (AMP)

Fuente: Elaboración propia

Los entrevistados son expertos en temas relacionados a Aduana y en materia de facilitación del comercio exterior, dando una opinión clara y factible sobre cómo funciona la nueva modalidad y los retos que le espera superar al país para lograr ser más competitivos frente al resto del mundo.

- b) Una guía de preguntas que apoye la observación directa de aspectos claves que refuercen de mejor manera la investigación.
- c) Cuestionario con preguntas elaboradas que incluye el objetivo de recolectar datos más específicos y precisos para ser analizados y estudiados a detalle y con cautela para demostrar si las hipótesis se aceptan o rechazan.

8. UNIDADES DE ANÁLISIS

La selección de elementos hacia quienes se dirige la investigación está relacionado a la capacidad de poder ser estudiados y medidos, que es aquel lugar donde se consideren como punto de estudio.

8.1 Determinación de unidad de análisis

La unidad de análisis ésta conformada por navieras de carga internacional que transitan por puerto Acajutla ubicado en el departamento de Sonsonate, las cuales brinda el servicio de carga y descarga de diferentes navieras que atracan al país, siendo el puerto con mayor número de circulación marítima, así como también al personal de CEPA y de la DGA que están involucrados en procesos de facilitación de comercio exterior.

8.2 Sujetos de investigación

Los sujetos de estudio de la investigación estarán conformados por navieras registradas ante la DGA y ante la Autoridad Marítima Portuaria (AMP), para poder tener libre circulación en Centroamérica y fuera de ella, administradores del puerto, CEPA, autoridades de la DGA y usuarios que utilicen el sistema Aduana Sin Papeles.

9. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y LA MUESTRA

Describe la población que se consideró para tomar una muestra y desarrollar una serie de preguntas relacionadas a resolver la problemática en estudio.

9.1 Cálculo muestral

Tabla 16

Tránsito internacional de puerto Acajutla

Aduana de Acajutla Meses	Tránsito Internacional
Enero	65
Febrero	67
Marzo	71
Abril	72
Mayo	54
Junio	54
Total	383

Fuente: Elaboración propia con datos de CEPA.

Tabla 17

Valores a utilizar para la determinación de la muestra

Símbolo	Significado	Valor
N	Población	383
Z	Nivel de confianza	1.96
P	Probabilidad a favor	0.5
Q	Probabilidad en contra	0.5
E	Error de estimación	0.05
N	Tamaño de la muestra	198

Fuente: Elaboración propia con datos a lineamientos metodológicos de investigación por la Universidad de El Salvador.

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 383}{(383-1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{367.8332}{1.9154}$$

$$n = \frac{3.84 * 0.50 * 0.50 * 383}{383 * 0.0025 + 3.84 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 192$$

El resultado de la fórmula indica que será un total de 192 personas encuestadas para el proceso de recolección de datos en la investigación.

9.2 Tipo de muestreo

El tipo de muestreo que se aplicará es probabilístico homogéneo, debido a que las unidades de análisis que se seleccionarán poseen un mismo perfil, características y comparten rasgos similares (Sampieri, 2014).

9.3 Fórmula a utilizar

En donde:

N= Población

Z= Nivel de confianza

P=Probabilidad a favor

Q=Probabilidad en contra

e= Error de estimación

n=Tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 PQ N}{(N-1) e^2 + Z^2 PQ}$$

9.4 Justificación de los Valores de la fórmula

Población (N)= 383, señala el total de navieras que transitan en puerto Acajutla desde junio de 2018 hasta junio de 2019, para la población es catalogada como finita porque es menor a 100,000 unidades (Sampieri, 2014).

Nivel de confianza (Z), para este caso se cubrirá el 95%, ya que “generalmente se emplea el 95 y 99 por ciento de confianza, es decir, se tiene un error de 5 y 1 por ciento respectivamente (Rojas Soriano, 2013, p.299)

Probabilidad de éxito (P) y probabilidad de fracaso (Q), refiriéndose a la variabilidad, Rojas Soriano (2013) plantea:

Se otorga a P y Q la máxima variabilidad posible, es decir $p = .5$ y $q = .5$. En este caso se supone que existe una total heterogeneidad, o sea, se tiene una incertidumbre tal que lo más que se puede esperar es que el 50 por ciento de las personas contesten afirmativamente y el otro 50 por ciento lo hagan en forma negativa (p.301).

Error de estimación o muestral (e), significa la exactitud de generalizar los resultados para el universo, es preciso aclarar que (e) no es el complemento del nivel de confianza (Z).

CAPÍTULO III: PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PROPUESTA

10. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

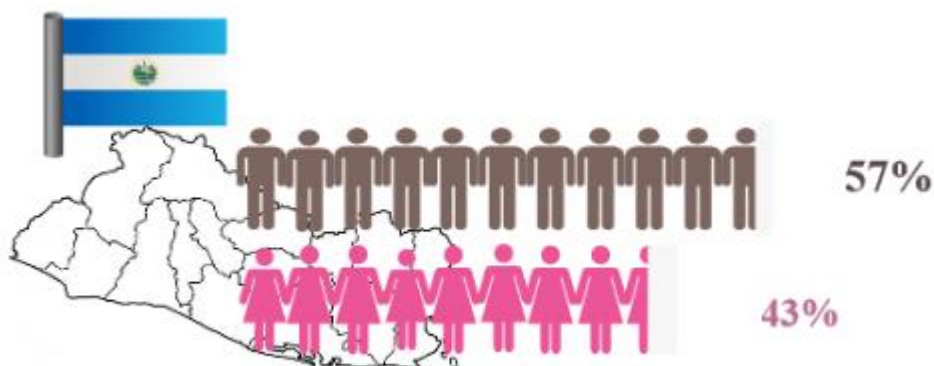
El desarrollo de las respuestas que arrojaron los métodos cualitativos y cuantitativos para su respectivo análisis y procesamiento para dar paso a la propuesta.

10.1 Cuantitativa

10.1.1 Encuesta.

a) Género

Género	Fa	Fr%
Masculino	110	57%
Femenino	82	43%
Total	192	100%



Interpretación: del total de las personas encuestadas, el 57% son de género masculino, mientras que el 43% son género femenino.

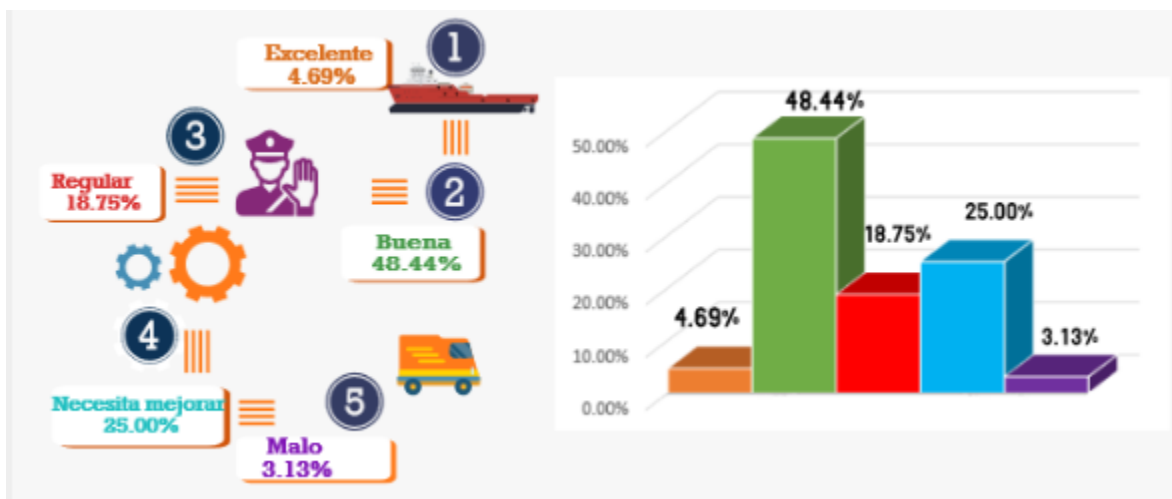
Análisis: la mayoría de los encuestados fueron hombres entre ellos se encuentran tramitadores propios de las navieras, tramitadores independientes y transportistas de carga terrestre interno que se involucran en los procesos de llenados de las DUCAS dentro del puerto Acajutla, también están los agentes desconsolidadores que realizan el llenado de los formularios para la entrada de las mercancías al país.

a. Tabulación, gráfico y análisis

Pregunta 1. ¿Cómo considera que ha sido la nueva implementación de Aduana Sin Papeles en los procesos aduaneros?

Objetivo: comprobar la mejora en los procesos aduaneros desde la implementación de Aduana Sin Papeles.

Consideraciones	Masculino	Femenino	Fa	Fr %
Excelente	7	2	9	4.69%
Buena	48	45	93	48.44%
Regular	25	11	36	18.75%
Necesita mejorar	25	23	48	25.00%
Malo	5	1	6	3.13%
Total	110	82	192	100.00%



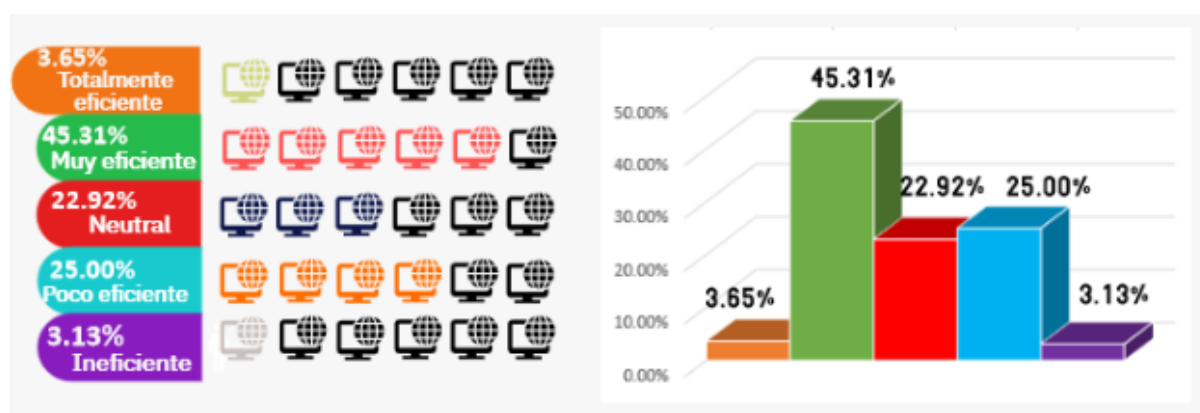
Interpretación: del total de las personas encuestadas que han experimentado la nueva modalidad en los nuevos procesos aduaneros, el 48.44% consideran una buena implementación de la Aduana Sin Papeles, 25% opina que necesita mejorar, mientras que un 18.75% cree que es regular, un 4.69% dice que es excelente y tan solo un 3.13% percibe que la implementación ha sido mala.

Análisis: tras la observación en la tabla de frecuencia, la mayor parte de los encuestados clasifica la implementación de Aduana Sin Papeles como buena, el porcentaje menor la identifica como una mala implementación. A los encuestados que se agrupan en el menor porcentaje respondieron en base a lo que experimentaron al realizar sus trámites aduaneros bajo la nueva modalidad.

Pregunta 2. ¿Cómo califica el grado de eficiencia del nuevo sistema aduanero SIDUNEA WORLD en cuanto al proceso de la documentación en línea?

Objetivo: medir la efectividad de la implementación del nuevo sistema para mejorar la presentación de la documentación en línea.

Grado de eficiencia	Masculino	Femenino	Fa	Fr %
Totalmente eficiente	6	1	7	3.65%
Muy eficiente	48	39	87	45.31%
Neutral	28	16	44	22.92%
Poco eficiente	25	23	48	25.00%
Ineficiente	3	3	6	3.13%
Total	110	82	192	100.00%



Interpretación: del 100% de las personas encuestadas, el 45.31% califica muy eficiente el nuevo sistema electrónico, el 25% lo evalúan poco eficiente, mientras que el 22.92% consideran neutral el funcionamiento del sistema, un 3.65% opinan que el nuevo sistema es totalmente eficiente y un 3.13% lo creen ineficiente.

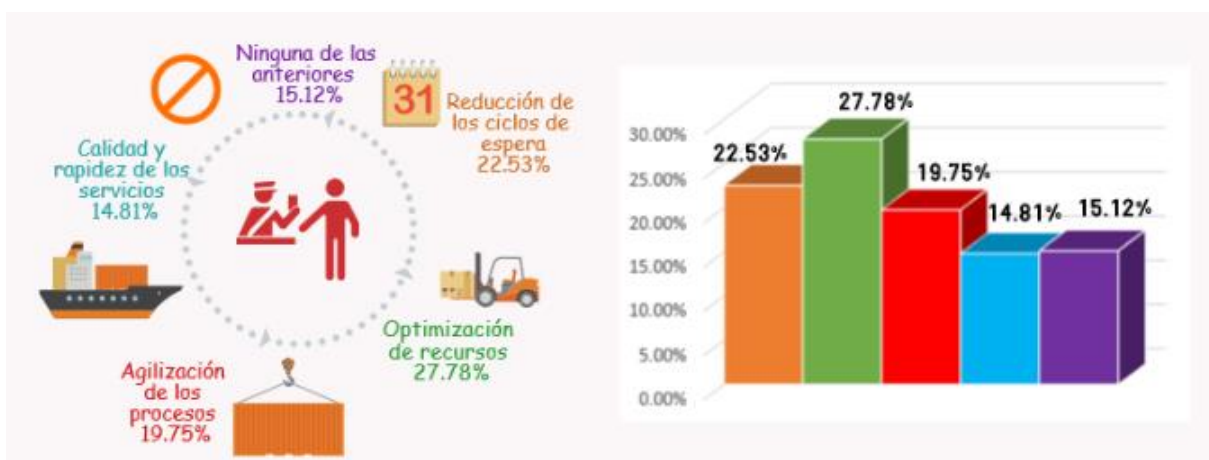
Análisis: la mayor cantidad de encuestados que han utilizado el nuevo sistema lo consideran muy eficiente, en comparación a la minoría que toman el funcionamiento como ineficiente. Esto indica que la eficiencia del nuevo sistema aún no logra cumplir las expectativas de todos los usuarios que hacen uso del sistema SIDUNEA WORLD para llevar a cabo sus trámites aduaneros.

Pregunta 3. ¿Qué beneficios ha observado con la implementación de Aduana Sin Papeles?

Objetivo: identificar los beneficios que han tenido las navieras desde la implementación del nuevo sistema.

Beneficios	Masculino	Femenino	Fa	Fr %
Reducción de los ciclos de espera por entrega de documentos	39	34	73	22.53%
Optimización de recursos por parte de la empresa	53	37	90	27.78%
Agilización de los procesos	39	25	64	19.75%
Calidad y rapidez de los servicios	23	25	48	14.81%
Ninguna de las anteriores	27	22	49	15.12%
Total	181	143	324	100.00%

Nota: la frecuencia absoluta es superior al número de personas encuestadas por ser de opción múltiple.



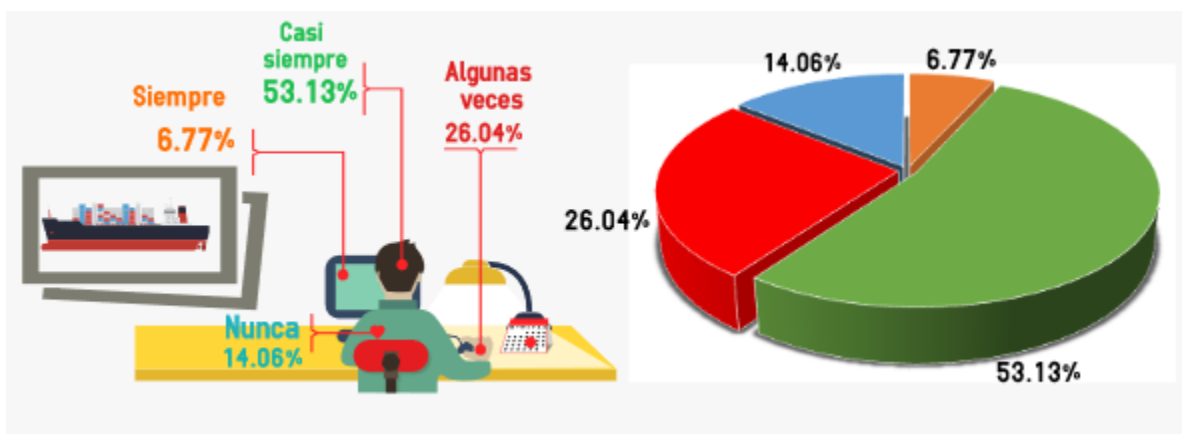
Interpretación: el 27.78% se han beneficiado en optimizar sus recursos tras la implementación de Aduana Sin Papeles, seguido un 22.53% experimentaron reducción en los ciclos de espera por entrega de documentos, un 19.75% expresa agilización de los procesos aduaneros, mientras que un 15.12% no han tenido ningún beneficio y un 14.81% han tenido calidad y rapidez de los servicios aduaneros.

Análisis: la mayoría de las personas encuestadas han podido obtener diferentes beneficios tras la implementación de Aduana Sin Papeles, cabe destacar que se observa un pequeño porcentaje que manifiesta no haber recibido ningún beneficio cuando se llevó a cabo la nueva implementación. Lo que quiere decir que este nuevo sistema no ha logrado todas las expectativas positivas de todos los usuarios aduaneros.

Pregunta 4. ¿El acceso, navegación y consulta al ASYCUDA usted la realiza de manera rápida y segura?

Objetivo: determinar si las acciones que se realizan dentro del sistema ASYCUDA son factibles para los usuarios.

Alternativas	Masculino	Femenino	Fa	Fr %
Siempre	9	4	13	6.77%
Casi siempre	51	51	102	53.13%
Algunas veces	31	19	50	26.04%
Nunca	19	8	27	14.06%
Total	110	82	192	100.00%



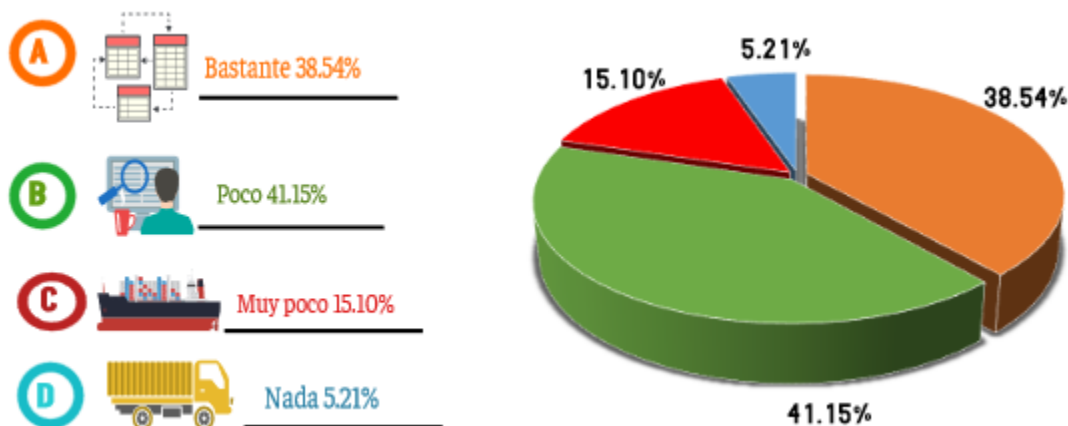
Interpretación: del total de las personas encuestadas que tienen acceso al ASYCUDA, un 53.13% respondieron que su navegación casi siempre es segura como rápida, mientras que el 26.04% opinan que algunas veces su consulta es rápida al igual que segura, un 14.06% nunca han navegado de forma factible en el ASYCUDA, y el 6.77% han tenido siempre un acceso seguro y rápido.

Análisis: en términos generales la mayor parte de los encuestados coinciden que casi siempre navegan de manera segura y rápida en el ASYCUDA, les permite llevar de manera factible todos sus procesos aduaneros como solventar ciertas dudas sobre la nueva modalidad del sistema electrónico, pero algunos encuestados manifiestan que no han tenido acceso factible para poder realizar sus trámites aduaneros.

Pregunta 5. ¿En qué medida ha visto disminución de los trámites de teledespacho de mercancías con la implementación de Aduana Sin Papeles?

Objetivo: identificar si con la nueva implementación se ha logrado una reducción en los trámites de teledespacho.

Alternativas	Masculino	Femenino	Fa	Fr %
Bastante	50	24	74	38.54%
Poco	41	38	79	41.15%
Muy poco	13	16	29	15.10%
Nada	6	4	10	5.21%
Total	110	82	192	100.00%



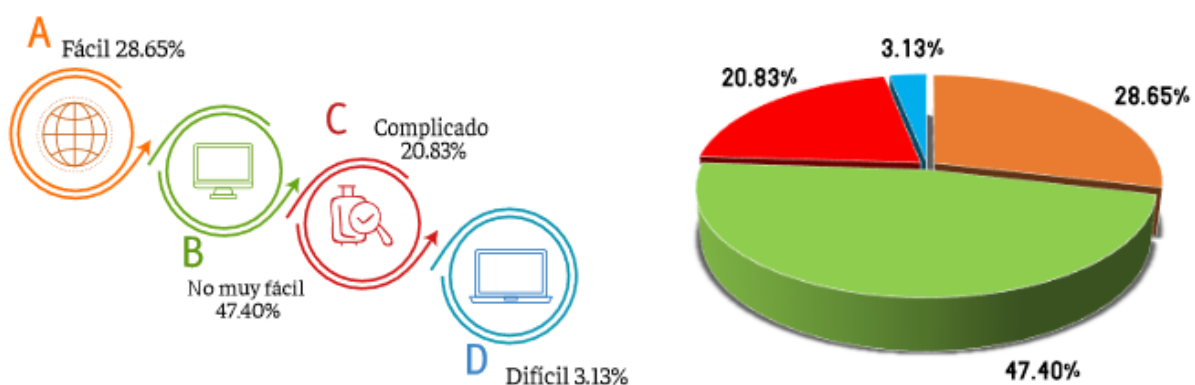
Interpretación: el 41.15% de los encuestados señalan tener poca disminución en trámites de teledespacho, el 38.54% si han tenido bastante disminución, el 15.10% expresan tener muy poca disminución y 5.21% no han visto nada de disminución en dichos procesos.

Análisis: al momento de realizar trámites de teledespacho la mayor parte de los encuestados si han tenido el beneficio en la reducción, pero también se manifiesta un número considerable que no logran la simplificación en realizar sus trámites de teledespacho, el cual puede influir de forma negativa en la imagen de las autoridades aduaneras, no han realizado trabajos para optimizar el proceso de teledespacho a favor de los usuarios que hacen uso de ese servicio.

Pregunta 6. ¿Cómo ha sido su adaptación al nuevo sistema?

Objetivo: determinar cómo ha sido la adaptación ante el nuevo sistema.

Aspectos	Masculino	Femenino	Fa	Fr %
Fácil	42	13	55	28.65%
No muy fácil	50	41	91	47.40%
Complicado	13	27	40	20.83%
Difícil	5	1	6	3.13%
Total	110	82	192	100.00%



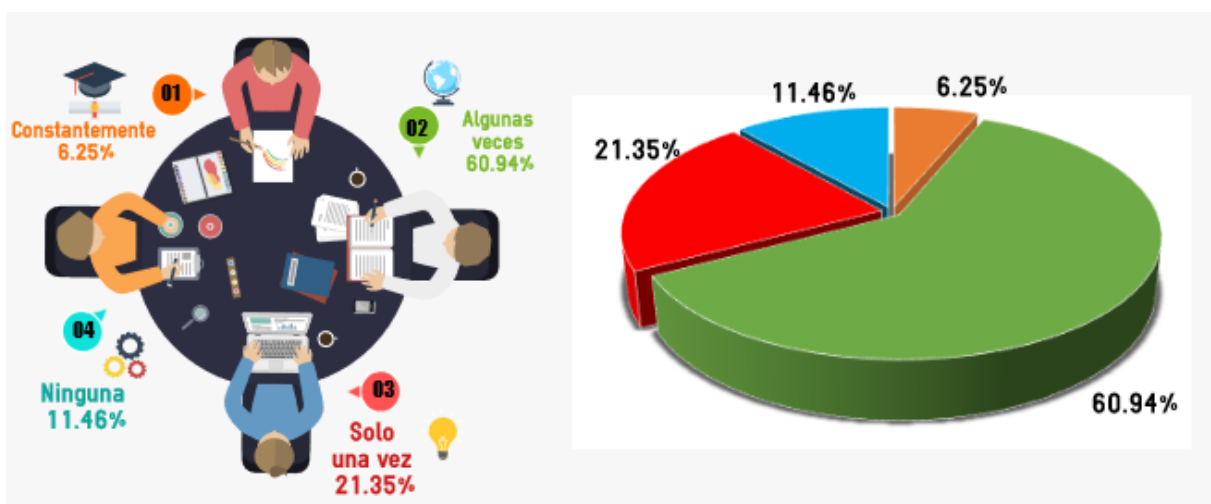
Análisis: el 47.40% de todos los encuestados manifiestan que no ha sido muy fácil adaptarse al nuevo sistema, seguido el 28.65% indican que les ha resultado fácil adaptarse, el 20.83% expresaron que su adaptación ha sido complicada y el 3.13% les ha sido difícil el poder adaptarse.

Interpretación: las personas encuestadas manifiestan que su adaptación al nuevo sistema no ha sido favorable a realizar sus actividades y trámites aduaneros, mientras que cierto número de encuestados si han podido adaptarse fácilmente para llevar a cabo sus procedimientos aduaneros sin problemas.

Pregunta 7. Para mejor ejercicio de sus funciones, ¿ha recibido capacitación sobre cómo realizar los nuevos procedimientos con la Aduana Sin Papeles?

Objetivo: conocer si ante el cambio cultural de sistematización han recibido capacitación necesaria para realizar los procedimientos adecuadamente.

Alternativas	Masculino	Femenino	Fa	Fr %
Constantemente	8	4	12	6.25%
Algunas veces	70	47	117	60.94%
Solo una vez	23	18	41	21.35%
Ninguna	9	13	22	11.46%
Total	110	82	192	100.00%



Interpretación: del 100% de los encuestados el 60.94% recibieron capacitaciones algunas veces, el 21.35% solo recibieron una capacitación, un 11.46% no han recibido ninguna capacitación y el 6.25% recibieron capacitaciones constantemente.

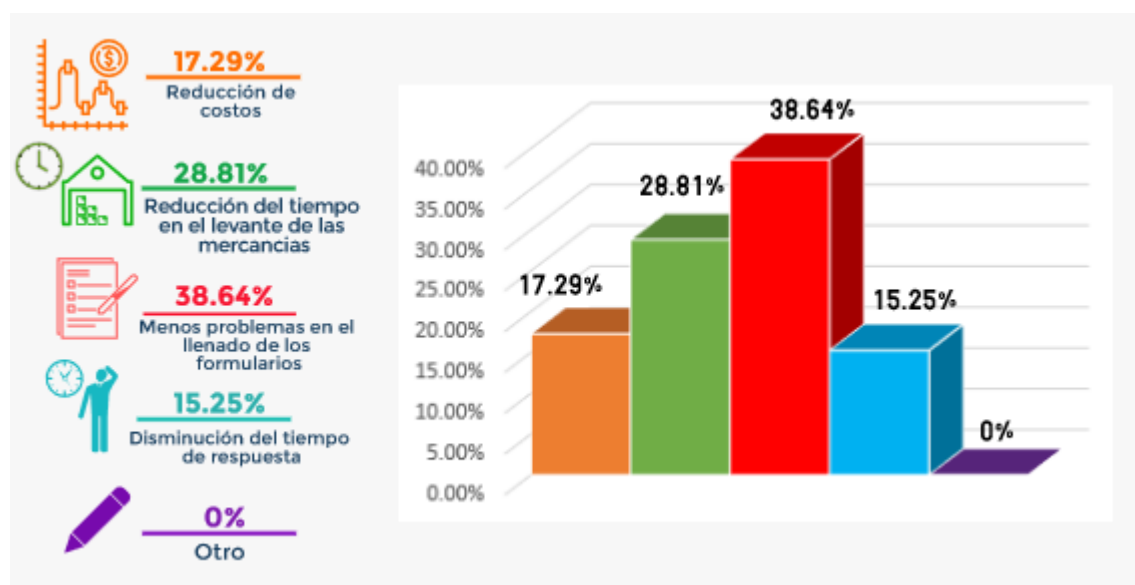
Análisis: al momento de recibir capacitaciones para poder realizar los nuevos procedimientos, se observa carencia y falta de interés por parte de los encuestados para asistir a capacitaciones que ayudarán a comprender de mejor manera el uso del nuevo sistema aduanero y así ejercer adecuadamente sus funciones.

Pregunta 8. ¿Qué beneficios le ha significado la eliminación parcial del valor en los procesos?

Objetivo: distinguir los beneficios que han tenido desde la eliminación parcial del valor en aduana.

Beneficios	Masculino	Femenino	Fa	Fr %
Reducción de costos	33	18	51	17.29%
Reducción del tiempo en levante de las mercancías	52	33	85	28.81%
Menos problemas en el llenado de los formularios	74	40	114	38.64%
Disminución del tiempo de respuesta	24	21	45	15.25%
Otros	0	0	0	0.00%
Total	183	112	295	100.00%

Nota: la frecuencia absoluta es superior al número de personas encuestadas por ser de opción múltiple.



Interpretación: del total de encuestados, el 38.64% han experimentado menos problemas en llenar los formularios, tras la eliminación parcial del valor en aduanas, un 28.81% han obtenido reducción en el levante de mercancías, un 17.29% manifestaron que obtuvieron reducción de costo seguido de un 15.25% en la reducción de tiempo en trámites aduaneros.

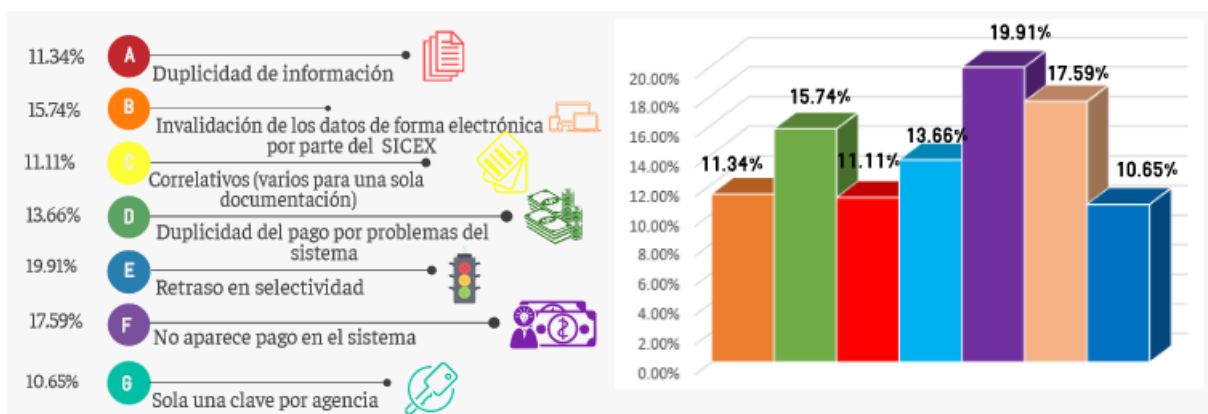
Análisis: la mayoría de las personas que fueron encuestadas evalúan que la eliminación parcial del valor en aduana ha generado una serie de beneficios para poder solventar inconvenientes de manera factible, y así los usuarios desarrollen sus trámites de forma ágil y rápida.

Pregunta 9. ¿Qué problemas han tenido desde la implementación de Aduana Sin Papeles?

Objetivo: conocer los problemas que son más frecuentes desde la implementación del nuevo sistema en aduanas.

Problemas	Masculino	Femenino	Fa	Fr %
Duplicidad en información	39	10	49	11.34%
Invalidación de los datos de forma electrónica por parte del SICEX	37	31	68	15.74%
Los correlativos (varios para una sola documentación)	23	25	48	11.11%
Duplicación del pago por problemas del sistema	34	25	59	13.66%
Retraso en selectividad	49	37	86	19.91%
No aparece el pago en el sistema	43	33	76	17.59%
Solo una clave por naviera	23	23	46	10.65%
Total	248	184	432	100.00%

Nota: la frecuencia absoluta es superior al número de personas encuestadas por ser de opción múltiple.



Interpretación: del total de las personas encuestadas que expresaron tener problemas tras la implementación de la nueva modalidad aduanera, un 19.91% tuvieron retraso en la selectividad, mientras que un 17.59% no aparece el pago en el sistema, seguido de un 15.74% manifestaron tener problemas con la validación de datos por parte del SICEX, un 13.66% sufrieron duplicidad en el pago por problemas del sistema, un 11.34% experimentaron problemas en duplicidad de información, el 11.11% expreso tener problemas con los correlativos de los formularios. Adicionalmente en la opción de otros un 10.65% expreso que solo debe ser una clave por naviera.

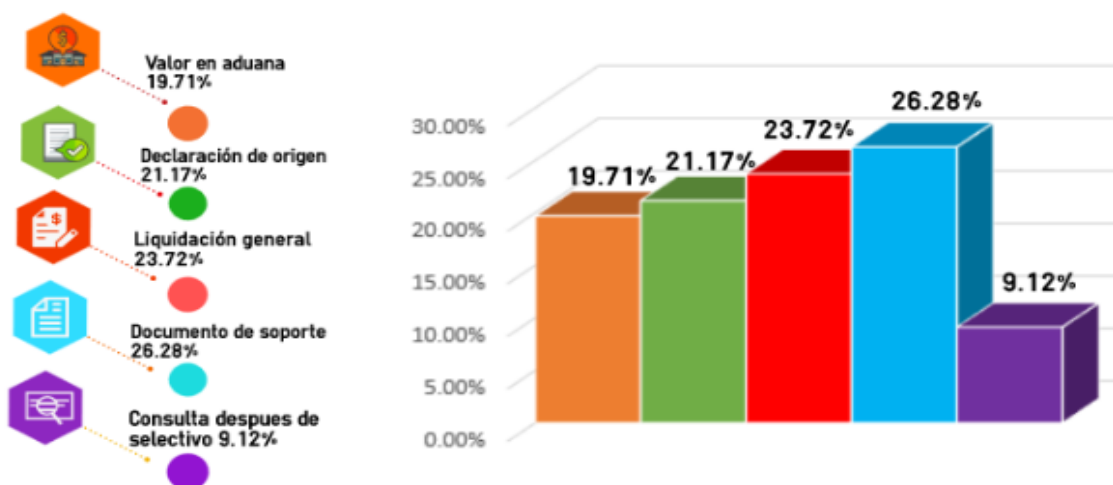
Análisis: de las personas que manifiestan haber tenidos problemas después de la implementación de Aduana Sin Papeles, su gran mayoría es por problemas en el retraso de la selectividad que es el nivel de riesgo de la mercancía, ya sea en rojo, amarillo o verde, lo cual restringe el levante de las mercancías en la aduana. Hay problemas con la validación de datos por parte del SICEX, el sistema no responde y esto se traduce en atrasos por no poseer información importante acerca de los requisitos de importación y en el caso de las navieras presentan complicaciones con el registro de una sola clave porque retrasa los demás procesos de importación.

Pregunta 10. ¿Qué casillas considera que se deben de modificar dentro del llenado del formulario de las DUCAS?

Objetivo: identificar las casillas dentro del formulario que presenta más dificultad en su llenado.

Aspectos	Masculino	Femenino	Fa	Fr %
Valor en aduanas	30	24	54	19.71%
Declaración de origen	32	26	58	21.17%
Liquidación general	35	30	65	23.72%
Documento de soporte	40	32	72	26.28%
Otro	15	10	25	9.12%
Total	152	122	274	100.00%

Nota: la frecuencia absoluta es superior al número de personas encuestadas por ser de opción múltiple.



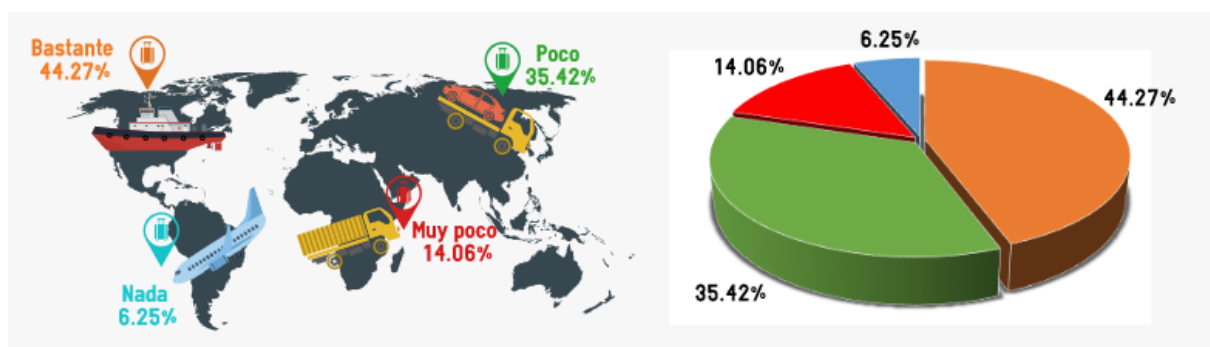
Interpretación: del 100% de las personas encuestadas el 26.28% considera los documentos de soporte presentan mayor dificultad, el 23.72% indico que la casilla de liquidación general se debe modificar, mientras que seguido del 21.17% opina que debe ser la casilla de declaración de origen, el 19.71% consideran que es el valor en aduanas y por último un porcentaje de 9.12% señalaron otras opciones como poder consultar después de dar selectivo la mercancía.

Análisis: la mayor proporción de los encuestados expresan que los documentos de soporte generan inconvenientes al momento de llenar los formularios electrónicos por anexar documentación en todos los ítems que corresponde, generando repetidos documentos para un mismo formulario de la DUCA, la casilla de liquidación general es necesario modificarla porque trabajarlo por línea de productos implica más tiempo que poder generalizarla en total por todos los productos. Además, la declaración de origen que también presenta problemas.

Pregunta 11. En su opinión, ¿En qué medida cree que la implementación de Aduana Sin Papeles incentiva las actividades de importación?

Objetivo: conocer la opinión sobre el incentivo que tendrá las actividades de importación con el nuevo sistema.

Alternativas	Masculino	Femenino	Fa	Fr %
Bastante	51	34	85	44.27%
Poco	38	30	68	35.42%
Muy poco	12	15	27	14.06%
Nada	9	3	12	6.25%
Total	110	82	192	100.00%



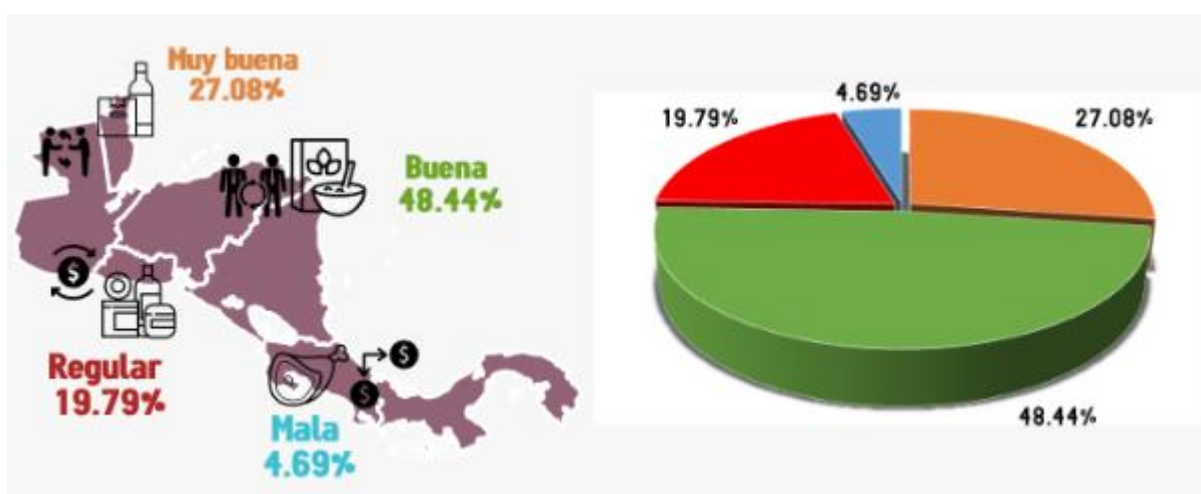
Interpretación: el 44.27% considera que la nueva modalidad aduanera incentiva las actividades de importación, el 35.42% cree que el incentivo es poco, mientras que un 14.06% afirma que es muy poco y el 6.25% piensa que en nada.

Análisis: la mayor cantidad de encuestados consideran que la Aduana Sin Papeles logrará un aumento en las importaciones porque se está trabajando para mejorar y cumplir medidas de facilitación, mientras otros consideran que es poco los incentivos, otro porcentaje dice que es muy poco y que aún deben de mejorar aspectos dentro de los procesos para poder aumentar las operaciones aduaneras.

Pregunta 12. ¿Cómo considera la capacidad para viabilizar el comercio exterior con la implementación de Aduana Sin Papeles?

Objetivo: determinar si existe mayor capacidad para la facilitación en el comercio exterior desde el nuevo sistema.

Alternativas	Masculino	Femenino	Fa	Fr %
Muy buena	36	16	52	27.08%
Buena	53	40	93	48.44%
Regular	15	23	38	19.79%
Mala	6	3	9	4.69%
Total	110	82	192	100.00%



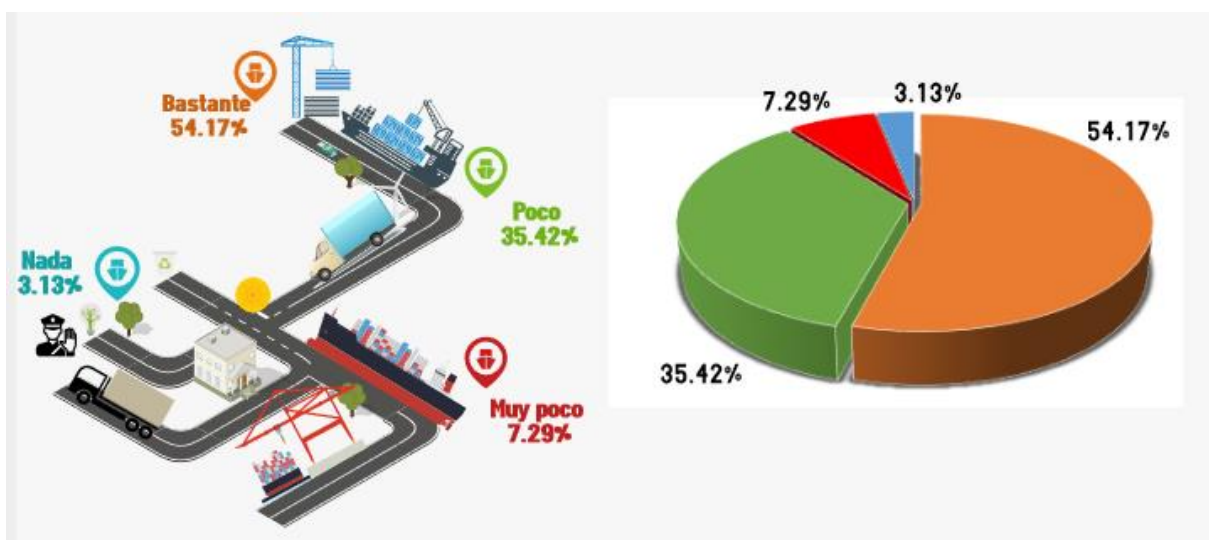
Interpretación: del total de encuestados el 48.44% cree que es buena, un 27.08% opinan que es muy buena, seguido de un 19.79% la toman como regular y el 4.69% piensa que es mala.

Análisis: se observa que los encuestados califican como viable esta modernización de las operaciones aduaneras y contribuye de manera positiva al comercio exterior, también expresan que esto ayuda a brindar al país una imagen competitiva y de progreso. Mientras que en menor porcentaje dudan o no creen que esta nueva modalidad contribuya de manera positiva a las actividades en comercio exterior del país.

Pregunta 13. ¿En qué medida considera que al implementar debidamente la Aduana Sin Papeles aumentará el tránsito comercial en puerto Acajutla?

Objetivo: evaluar la opinión sobre como consideran que será el tránsito de mercancías en el futuro.

Alternativas	Masculino	Femenino	Fa	Fr %
Bastante	58	46	104	54.17%
Poco	39	29	68	35.42%
Muy poco	7	7	14	7.29%
Nada	6	0	6	3.13%
Total	110	82	192	100.00%



Interpretación: el 54.17% afirman que el tránsito internacional en el puerto Acajutla aumentará bastante, mientras que un 35.42% opina que el tránsito aumentará poco, un 7.29% considera que muy poco y el 3.13% cree que en nada.

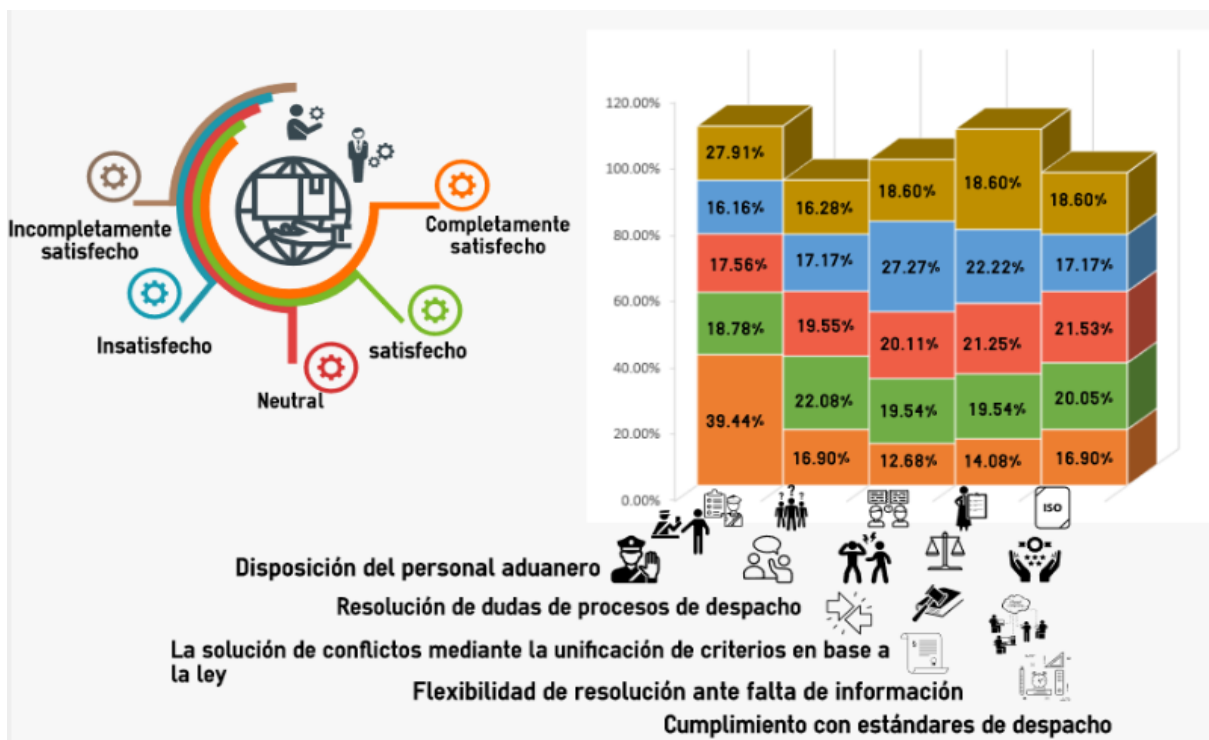
Análisis: a pesar de los esfuerzos en implementar la nueva modalidad aduanera de la forma más óptima y factible posible, hay gran cantidad de encuestados que expresan que estos nuevos procesos aún no están llegando a los estándares para facilitar la realización de trámites. Cabe destacar que reconocen que esta nueva implementación va con el objetivo de mejorar, pero que aún se debe trabajar para cumplir con las expectativas de los usuarios.

Pregunta 14. ¿Cuál es su grado de satisfacción ante los servicios que ofrece puerto Acajutla para poder agilizar los procesos de comercio exterior?

Objetivo: conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios en relación a los diferentes servicios que ofrece puerto Acajutla para los procesos de comercio exterior.

Servicios	Completamente satisfecho		Satisfecho		Neutral		Insatisfecho		Completamente insatisfecho		Fa	Fr %
	Fa	Fr %	Fa	Fr %	Fa	Fr %	Fa	Fr %	Fa	Fr %		
Disposición del personal aduanero	28	39.44%	74	18.78%	62	17.56%	16	16.16%	12	27.91%	192	120%
Resolución de dudas de procesos de despacho	12	16.90%	87	22.08%	69	19.55%	17	17.17%	7	16.28%	192	92%
La solución de conflictos mediante la unificación de criterios en base a la ley	9	12.68%	77	19.54%	71	20.11%	27	27.27%	8	18.60%	192	98%
Flexibilidad de resoluciones ante la falta de información	10	14.08%	77	19.54%	75	21.25%	22	22.22%	8	18.60%	192	96%
Cumplimiento con estándares de despacho	12	16.90%	79	20.05%	76	21.53%	17	17.17%	8	18.60%	192	94%
Total	71	100.00%	394	100.00%	353	100.00%	99	100.00%	43	100.00%	965	500%

Nota: la frecuencia absoluta es superior al número de personas encuestadas por ser de opción múltiple.



Interpretación: con respecto a la disposición del personal aduanero, un 39.44% opinan estar completamente satisfechos, un 18.78% expresa estar satisfecho, mientras que un 17.56% se mantiene neutral, un 16.16% están insatisfechos y un 27.91% dicen estar completamente insatisfechos; en cuanto a la resolución de dudas de procesos de despacho del total de encuestados un 16.90% respondieron estar completamente satisfecho, seguido del 22.08% aseguran estar satisfechos, un 19.55% les parece neutral, el porcentaje de 17.17% afirman no estar satisfechos y un 16.28% manifiestan estar completamente insatisfechos.

Con respecto al parámetro la solución de conflictos mediante la unificación de criterios en base a la ley del 100% de los encuestados el 12.68% están completamente satisfechos, seguido del 19.54% expresan estar satisfechos, una porción del 20.11% se conserva de forma neutral, el 27.27% consideran sentirse insatisfechos y un 18.60% alegaron estar completamente insatisfechos con ese servicio, en el punto de flexibilidad de resoluciones ante la falta de información un porcentaje de las personas encuestadas el 14.08% opinan estar completamente satisfechos, el 19.54% garantiza estar satisfechos, un 21.25% se sostiene neutralmente, mientras que el 22.22% aseguran estar insatisfechos y un 18.60% estiman estar completamente insatisfechos.

Y en la opción de cumplimiento con estándares de despacho el 16.90% afirman estar completamente satisfechos, seguido del 20.05% aseguran estar satisfechos, mientras que un 21.53% conserva una actitud neutral, el 17.17% expresan no estar satisfechos y el porcentaje de 18.60% manifiesta estar totalmente inconforme con el servicio.

Análisis: en cuanto a la disposición que tiene el personal aduanero la mayor proporción supera el promedio de satisfacción, pero a su vez hay un porcentaje bajo del promedio que afirma estar inconformes. Esto indica que el personal no logra cumplir con la perspectiva total en brindar este servicio. En los temas de despacho el grado de aceptación no supera el promedio y la diferencia entre el grado de no aceptación es muy baja, lo cual expresa que aún hay mucha inconformidad y que el trabajo que se realiza no es el suficiente.

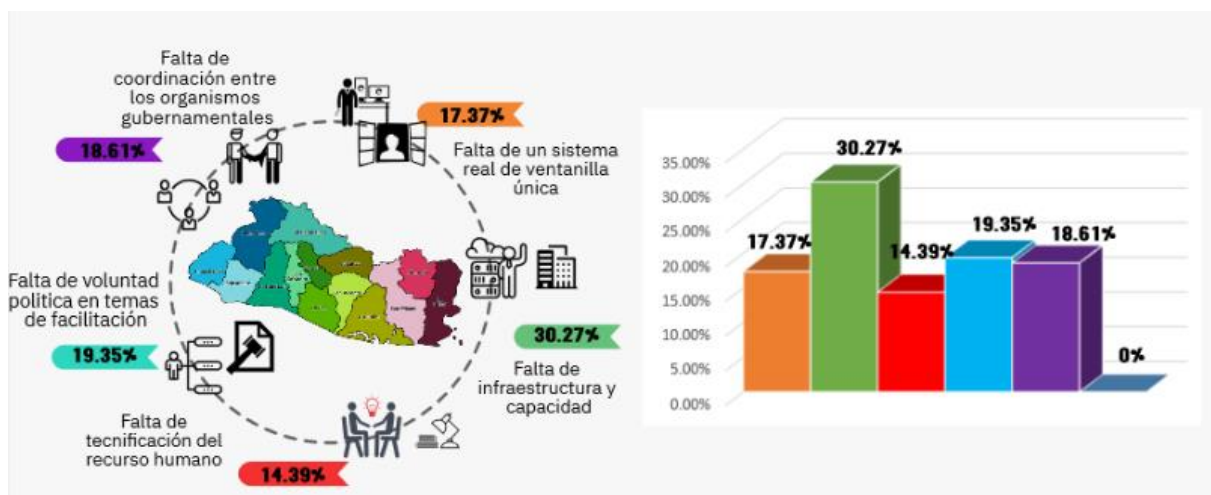
En la solución de conflictos hay inconformidad, aunque algunos usuarios mantienen una actitud neutral. En la flexibilidad de resolución destaca la falta de información, esto produce que el grado de satisfacción no supere el nivel de aceptación, por ende, se cree que los usuarios no logran aclarar sus dudas la hora de realizar un trámite aduanero.

Pregunta 15. En su criterio, ¿cuáles son los mayores desafíos que enfrenta el país en aplicación de medidas de facilitación para el comercio?

Objetivo: identificar los desafíos más serios a los que se enfrenta el país en medidas de facilitación de comercio.

Desafíos	Masculino	Femenino	Fa	Fr %
La falta de un sistema real de ventanilla única	40	30	70	17.37%
La falta de infraestructura y capacidad	76	46	122	30.27%
La falta de tecnificación del recurso humano	29	29	58	14.39%
La falta de voluntad política en temas de facilitación	36	42	78	19.35%
La falta de coordinación entre los organismos gubernamentales	48	27	75	18.61%
Otro	0	0	0	0.00%
Total	229	174	403	100.00%

Nota: la frecuencia absoluta es superior al número de personas encuestadas por ser de opción múltiple.



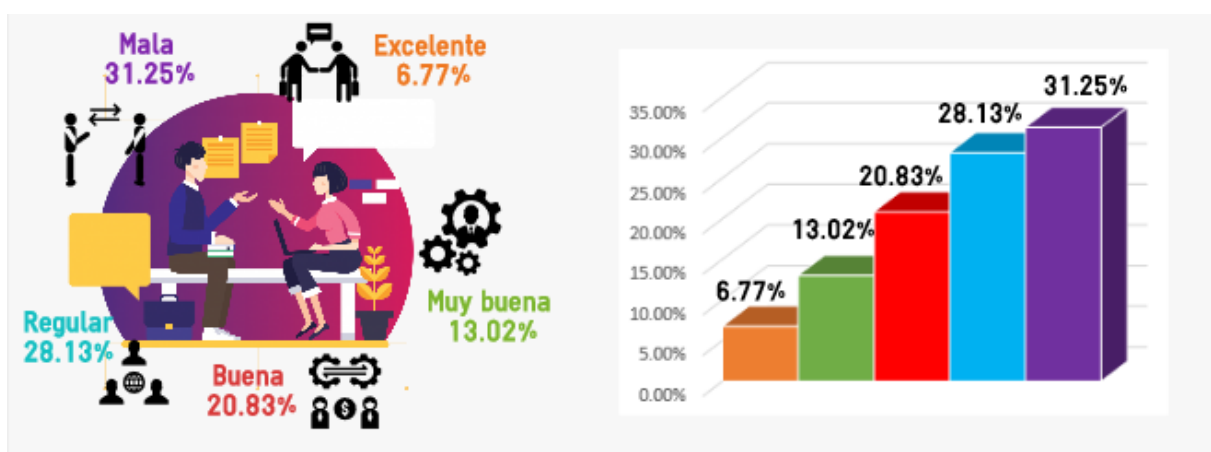
Interpretación: del total de encuestados el 30.27% afirma que la falta de infraestructura y capacidad es uno de los mayores desafíos, seguido del 19.35% considera que es la falta de voluntad política en temas de facilitación, un 18.61% opinan que la falta de coordinación entre los organismos gubernamentales seguido de un 17.37% que cree que es por la falta de un sistema real de ventanilla única, con un porcentaje menor de 14.39% piensa que la falta de tecnificación del recurso humano.

Análisis: en términos generales, el país debe superar una serie de desafíos para aplicar con efectividad las medidas de facilitación en pro para mejorar el comercio, entre los que más destacan los encuestados se mencionan la falta de infraestructura y capacidad, necesitan que la administración invierta más para mejorar el acceso de los diferentes medios de transporte al país y tener mayor capacidad para el resguardo de la mercancía, la falta de voluntad política en temas especiales del comercio también es un desafío de las instituciones actores del comercio debe mejorar, la falta de un sistema de ventanilla única electrónico para llevar a cabo en su totalidad una Aduana Sin Papeles, la tecnificación del recurso humano es muy importante, la mejora técnica de los empleados brindará un mejor servicio, estos obstáculos impiden avanzar en materia de comercio exterior.

Pregunta 16. ¿Cómo considera que es la comunicación entre el sector privado y público en materia de comercio exterior?

Objetivo: conocer la perspectiva de las navieras en consideración de cómo es la comunicación entre los sectores públicos y privados.

Alternativas	Masculino	Femenino	Fa	Fr %
Excelente	9	4	13	6.77%
Muy buena	13	12	25	13.02%
Buena	22	18	40	20.83%
Regular	30	24	54	28.13%
Mala	36	24	60	31.25%
Total	110	82	192	100.00%



Interpretación: del 100% de encuestados el 31.25% califica dicha comunicación como mala, mientras que el 28.13% cree que es regular, el 20.83% afirma que es buena, y el 13.02% la considera muy buena y con el menor porcentaje de 6.77% opina que es una comunicación es excelente respectivamente.

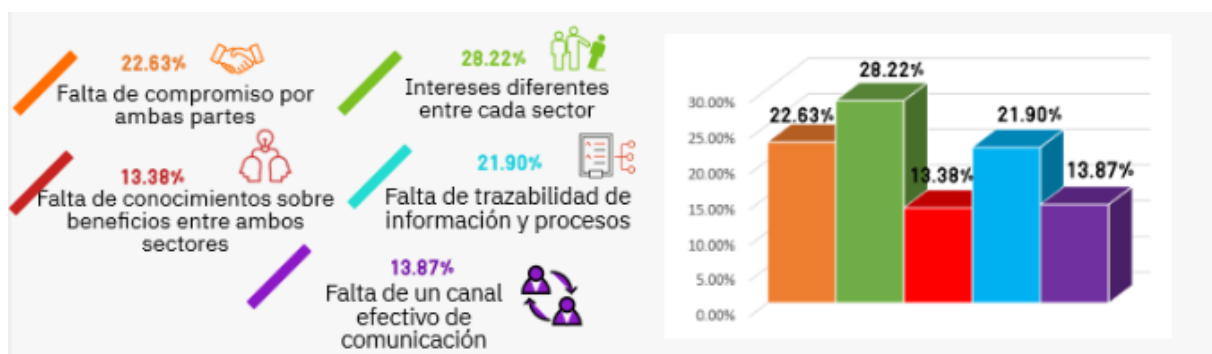
Análisis: por parte de un gran número de encuestados, la comunicación entre ambos sectores debe mejorar, por lo tanto, es necesaria la búsqueda de maneras efectivas para su mejora y esta pueda contribuir en el desarrollo como en el avance del comercio exterior del país, mientras otros porcentajes de los encuestados considera que es regular considerando que aún tienen intereses separados y deben de trabajar para que exista trazabilidad de procesos y de información entre ambos sectores.

Pregunta 17. ¿Cuáles considera que son los principales problemas que influyen a que no exista un buen canal de comunicación y coordinación entre Estado y empresas privadas?

Objetivo: determinar los factores que influyen a que no exista un buen canal de comunicación entre Estado y empresa privada.

Problemas	Masculino	Femenino	Fa	Fr %
La falta de compromiso por ambas partes	52	41	93	22.63%
Intereses diferentes entre cada sector	58	58	116	28.22%
La falta de conocimiento sobre beneficios entre ambos sectores	32	23	55	13.38%
La falta de trazabilidad de información y procesos	48	42	90	21.90%
La falta de un canal efectivo de comunicación	31	26	57	13.87%
Total	221	190	411	100.00%

Nota: la frecuencia absoluta es superior al número de personas encuestadas por ser de opción múltiple.



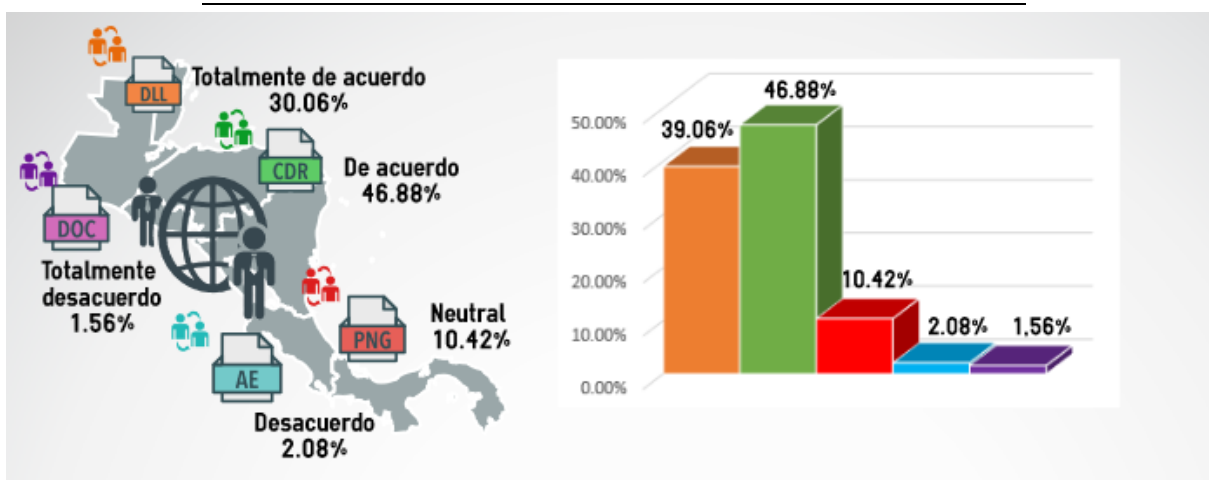
Interpretación: el 28.22% piensa que predomina los intereses diferentes entre cada sector, seguido del 22.63% que cree la falta de compromiso por ambas partes, mientras que el 21.90% afirma que la falta de trazabilidad de información y procesos, un 13.87% que es por la falta de un canal efectivo de comunicación y el menor porcentaje de 13.38% opina que es la falta de conocimiento sobre beneficios entre ambos sectores.

Análisis: varios factores son señalados ante una mala comunicación entre ambos sectores, las dificultades que destacan son los intereses propios de cada sector y esto mismo conlleve a la individualidad, además la falta de compromiso de ambas partes para alcanzar un mutuo acuerdo provoca una pérdida de muchas oportunidades que las instituciones no están valorando.

Pregunta 18. ¿Cree usted que el manejo de información relacionado a facilitar el comercio exterior entre los sectores públicos y privados debe de ser el mismo?

Objetivo: conocer la opinión que tienen las navieras sobre el manejo de información que tienen los sectores privados y públicos.

Alternativas	Masculino	Femenino	Fa	Fr %
Totalmente de acuerdo	45	30	75	39.06%
De acuerdo	50	40	90	46.88%
Neutral	10	10	20	10.42%
Desacuerdo	2	2	4	2.08%
Totalmente en desacuerdo	3	0	3	1.56%
Total	110	82	192	100.00%



Interpretación: del total de encuestados el 46.88% afirma estar de acuerdo con el mismo manejo de información para ambos sectores con el fin de facilitar el comercio exterior, seguido del 39.06% que opinan estar totalmente de acuerdo, un 10.42% se mantiene de manera neutral, y los porcentajes más de 2.08% y 1.56% expresar estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

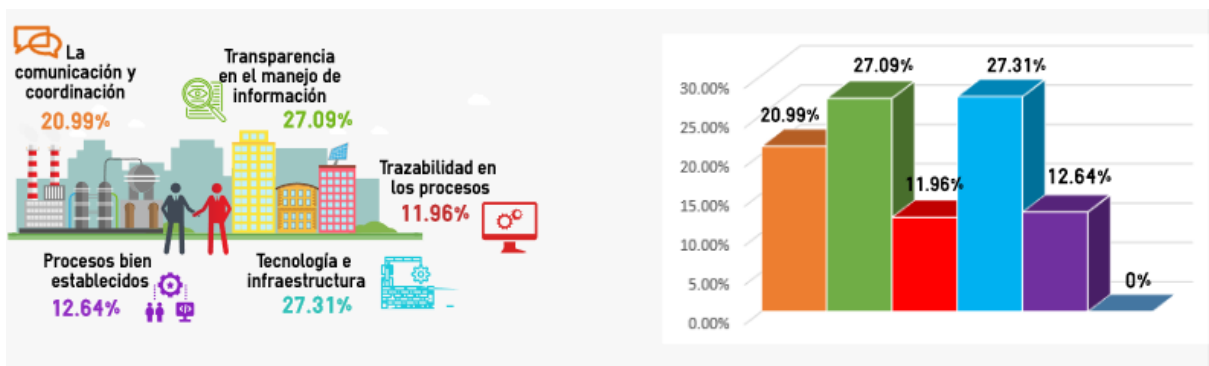
Análisis: la mayor proporción de los encuestados toman como positivo que cada sector pueda tener un mismo acceso a la información con el fin de garantizar que el país puede beneficiarse y desenvolverse en el comercio exterior, otro porcentaje menor considera que está totalmente de acuerdo que los temas del comercio le competen a los sectores para obtener mayor beneficios, a comparación de una minoría que creen lo contrario que deben de estar separados en el manejo de la información y por lo tanto no existe problemas si toman responsabilidades separadas.

Pregunta 19. ¿Qué aspectos considera que deben de mejorar los sectores públicos y privados para lograr una mejor relación en materia de comercio exterior?

Objetivo: identificar los aspectos de mejora en materia de comercio exterior para los sectores privados y públicos.

Aspectos	Masculino	Femenino	Fa	Fr %
La comunicación y coordinación	52	41	93	20.99%
Transparencia en el manejo de información	75	45	120	27.09%
Trazabilidad en los procesos	34	19	53	11.96%
Tecnología e infraestructura	59	62	121	27.31%
Procesos bien establecidos	21	35	56	12.64%
Otro	0	0	0	0.00%
Total	241	202	443	100.00%

Nota: la frecuencia absoluta es superior al número de personas encuestadas por ser de opción múltiple.



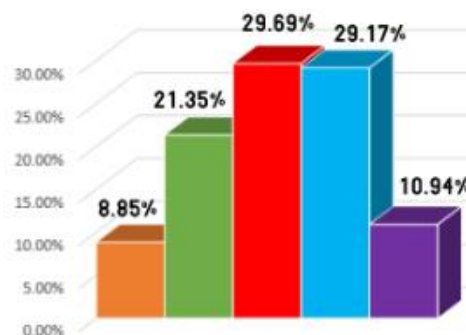
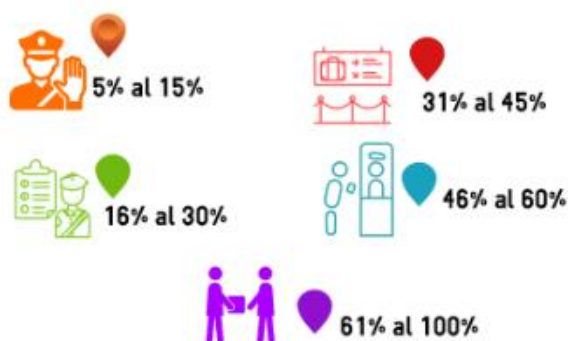
Interpretación: del 100% de los encuestados que consideran cuales serían los aspectos a tomar en cuenta para lograr una mejor relación, el 27.31% piensa que mejorando en el área de tecnología e infraestructura, seguido de un 27.09% expresa que es mejorar la transparencia en el manejo de información, mientras que el 20.99% cree que deben mejorar la comunicación y coordinación entre ambos sectores, seguido de un 12.64% manifiestan que se deben establecer bien los procesos para una mejor relación y el 11.96% determina que debe tener una buena trazabilidad en los procesos para que contribuya a una mejor relación entre ambos sectores.

Análisis: Es fundamental obtener una buena relación entre cada uno de los sectores y que esta depende del trabajo y mejora en ciertos aspectos como optimizar la tecnología e infraestructura para que las operaciones sean ágiles y fáciles de realizar, además de contar con una transparencia en el manejo de la información lo cual es importante para poder lograr establecer procesos más efectivos, la comunicación y coordinación son de suma importancia para llevar a cabo acciones que beneficien a ambos sectores y que sean herramientas de facilitación para lograr una mejor trazabilidad de información y que contribuyan a un buen trabajo en conjunto que beneficie a todos los involucrados.

Pregunta 20. ¿Cuál sería el rango que usted calificaría, en que sus procesos han disminuido desde la implementación de Aduana Sin Papeles?

Objetivo: identificar el rango de disminución en los procesos que han tenidos los usuarios desde la implementación de Aduana Sin Papeles.

Rango	Masculino	Femenino	Fa	Fr %
5% - 15%	8	9	17	8.85%
16% - 30%	24	17	41	21.35%
31% - 45%	29	28	57	29.69%
46% - 60%	37	19	56	29.17%
61% - 100%	12	9	21	10.94%
Total	110	82	192	100.00%



Interpretación: el 29.69% de los encuestados afirman que sus procesos han disminuido entre el 31% al 45%, seguido de un 29.17% que experimentaron una disminución de un 46% al 60%, mientras que un 21.35% opinan que sus procesos se redujeron en un 16% al 30%, seguidos de un 10.94% que vieron reducción solo en 61% al 100%, y por último solo un 8.85% redujeron en un 5% al 15%.

Análisis: después de la implementación de la Aduana Sin Papeles, muchos de los encuestados expresaron haber tenido una disminución considerable en cuanto al realizar y llevar a cabo sus procesos aduaneros, esto quiere decir que este nuevo sistema aduanero es con el fin de brindar beneficios a los usuarios al llevar a cabo todos sus trámites, ya sea en la parte de optimizar sus recursos y en la reducción de tiempo para la realización de dichos trámites aduaneros.

Conclusiones de la encuesta

Los usuarios que han realizado sus trámites bajo la modalidad de Aduana Sin Papeles afirman que su desempeño es considerado bueno pero que se necesita mejorar, otro aspecto que se puede observar, es que el nuevo sistema por su parte resulta muy eficiente a la hora de hacer el llenado de los formularios, debido a que gracias a la agilización de sus procesos han podido tener reducción de costos, entre otros, además han podido realizar acceso y navegación de manera rápida y segura casi siempre en la mayoría de veces. Sin embargo, un cierto grupo de usuarios lo considera poco eficiente debido a que han tenido dificultades al utilizarlo tanto a la hora de hacer el llenado como al realizar una consulta en este y manifiestan que no han experimentado ningún beneficio tras la implementación del nuevo sistema. La implementación de la Aduana Sin Papeles ha podido generar disminución en los trámites de teledespacho.

Para ciertos usuarios ha sido fácil y para otros complicados el poder adaptarse a realizar sus actividades aduaneras con este nuevo sistema, esto también se debe a ciertos problemas que surgieron a la hora de la implementación como el duplicado de información, invalidación de datos, errores en los correlativos, entre otros. La mayor parte de los usuarios han podido recibir o asistir a capacitaciones con el fin de aclarar sus dudas y poder entender el funcionamiento en los procesos de aduana, además de estar informados sobre las soluciones a las fallas en los procesos tras la puesta en marcha de la nueva implementación.

Esta actualización de los procesos aduaneros es considerada como un incentivo a las actividades de importación y por ende contribuye a viabilizar el comercio exterior del país según la opinión de un número considerable de encuestados. Adicionalmente, expresan que ciertas casillas se deben modificar para facilitar el llenado de los formularios en línea y que el sector público y privado debe mejorar su comunicación para estar de acuerdo en establecer la importancia de llegar a la misma meta fijando un buen canal para lograrla y así el tránsito comercial puede tener un incremento considerable.

10.2 Cualitativa

10.2.1 Entrevista.

a. Análisis de entrevistas semiestructuradas a especialistas y actores del entorno

Para comprender mejor la situación de la implementación es importante conocer la opinión de los actores involucrados.

Entrevista: Lic. José Víctor Morales

Cargo: Jefe de Departamento de aduanas internas y Ad Honorem jefe del departamento de SIDUNEA

El proyecto de la automatización del sistema aduanero del país se viene trabajando desde el año 2010, por la necesidad de emigrar a un sistema que pueda cumplir la puesta en marcha de este proyecto, con el apoyo y recomendaciones la OMA. Por lo cual se adoptó un sistema que pueda adaptarse a las leyes propias del país y que puedan realizar cambios de acuerdo a las necesidades del mismo, como es SIDUNEA WORLD, que tiene códigos abiertos y en cual se pueden hacer modificaciones. Las investigaciones para impulsar este proyecto surgen entre los años 2015 hasta el 2018, para que en mayo del 2019 fuera puesto en marcha a nivel regional, se tomó en cuenta la participación de 8 a 12 empresas para llevar a cabo pruebas pilotos, que fueron recomendadas por el sector privado.



Dicho plan nacional se realizó gradualmente, el problema se dio a nivel regional puesto a que no se hicieron pruebas pertinentes y el sistema colapso. Por lo tanto, a nivel nacional se desarrolló un plan de contingencia para liberar los despachos y hacer frente a estas adversidades. Actualmente se está trabajando por mejorar las fallas del nuevo sistema que se generan cuando el usuario hace uso de este. El formado de la DUCA aplica para todos los regímenes a nivel regional, pero en el país por el momento solo se da en el régimen definitivo, porque aún no se cuenta con las condiciones para hacerlo en su totalidad, cada régimen se ira simplificando poco a poco, es uno de los retos que se estiman alcanzar en el futuro.

Entrevista: Licenciado Javier Claros Matilde

Cargo: Encargado de la Unidad de facilitación de comercio (UFAC)

En temas de facilitación del comercio, El Salvador cuenta con varios instrumentos, también posee cooperación sobre comercio exterior por parte de convenios de asistencia como a nivel regional y el acuerdo de COMALEP, siendo estos los principales; el acuerdo de facilitación de la OMC tiene disposiciones de mecanismo de intercambio de información para todos los estados miembros incluyendo a El Salvador, y que dicho acuerdo se enfatiza directamente a la facilitación del comercio. La facilitación a nivel regional por parte de los gobiernos surge como una necesidad debido a la baja velocidad con la que se transportaba los contenedores en la región, por esto se establece la estrategia regional de facilitación del comercio, en la cual se agregaron unas políticas con énfasis en gestión coordinada de fronteras. La OMA como tal tiene un papel activo desde sus inicios en emitir instrumentos para la facilitación del comercio, uno de estos es convenio de Kioto, acuerdo con finalidad de ayudar a superar obstáculos en el comercio, por lo que las aduanas inician su trabajo con el convenio Kioto como guía para armonizar y simplificar los procedimientos en todas las aduanas del mundo. El Salvador por su parte tras suscribirse al acuerdo de facilitación del comercio, establece las 19 medidas para dar respuestas a las necesidades del sector privado.



El reto más grande que tiene el país, es lograr la cooperación interinstitucional, por ser un tema complejo, no solo se da en el país, sino que también en los países del mundo, por esto mismo la OMA emite un convenio de gestión coordinada y frontera, apartado que se agregó a la estrategia regional.

La creación de un comité de facilitación del comercio y firmar un plan nacional, define políticas que sigue el país y que involucran a muchas instituciones del sector privado que conforma un foro de coordinación para dar soluciones a problemas en cuanto a temas de facilitación. El aplicar medidas para la facilitación hace que el país pueda tener una buena posición en índices y sea considerado una buena opción para realizar tratos comerciales con otros países. Para el sistema de ventanilla única aún se está trabajando para que todas las instituciones se integren como tal, puesto que muchas no cuentan con un sistema informático, además que algunas están reacias a dar este avance tecnológico y que así se pueda establecer este sistema de forma plena y virtualmente.

Entrevista: Lic. Gilberto Gamaliel

Cargo: Administrador de Aduana Acajutla

Tras la implementación de la ASP¹², se ha mejorado el tiempo de espera de ciertos procesos aduaneros, uno de estos es el proceso de despacho; ahora los pagos son en línea al igual que la captura de datos, por lo tanto, se afirma que se han obtenido buenos resultados y el sector privado también da su visto bueno. En cuanto a las recaudaciones se ha venido incremento, dado a que las operaciones son más ágiles. En cuanto al tiempo de espera, como todo es automático y electrónico ahora es más factible realizar este proceso. Para implementar la ASP, previamente se tuvieron capacitaciones, se contó con la participación de unos 6 o 7 agentes aduaneros y empresas privadas, luego de la implementación como tal se realizaron programas de capacitación en la que se convocó desde transportistas, consolidadores, agentes de aduanas, entre otros. En los casos de fallas se tienen procesos de contingencia que se activan cuando dichas fallas surgen, la ventaja del nuevo sistema es que es más estable. Algunos de los inconvenientes que se citan tras la nueva modalidad están los errores en los escaneados y duplicidad de documentos, entre otros además de la resistencia al cambio por algunos agentes aduaneros.



Constantemente se está trabajando para lograr el 100% de las operaciones aduaneras y que se realicen bajo la nueva modalidad, también se tienen conversaciones con las demás instituciones para tener una integración y que haya una ventanilla única que ayude a simplificar más todos los procesos a favor del usuario. La aduana como tal tiene procesos internos, además cuenta con actividades de inclusión de trabajo en pro de siempre mejorar los servicios aduaneros del país. Como se sabe el comercio internacional es bastante dinámico y sufre de cambios constantes, por esto la ASP ayuda a que el país sea más competitivo.

¹² ASP: referencia a Aduana Sin Papeles que se utilizara en todo el documento

Entrevista: Omar Iván Castillo Torres

Cargo: Unidad de Análisis de gestión de CEPA

A pesar del visto bueno de la implementación de la ASP, aún se está trabajando para mejorar, CEPA siempre ha estado comprometido en dar un buen servicio a sus clientes y trabajar en conjunto con la aduana, incluso ya contaba con una plataforma virtual, así como un sistema en línea para realizar sus operaciones antes de la implementación de la ASP, a su vez siempre ha tomado en cuenta ayudar al usuario, orientarlo y aclarar sus dudas en cuanto a los trámites que debe realizar. Como país se debe contar con un sistema electrónico y estandarizado que integre a todas las instituciones, a pesar de que no exista se está trabajando para incentivarlas a dar este importante paso y los beneficios que traerá si lo realizan. Después de la implementación del nuevo sistema se simplificaron procesos aduaneros, porque ahora se realizan vía electrónica.



En ocasiones las dificultades en los procesos aduaneros las genera el mismo cliente o tramitador, ya sea por dificultad que tienen al adaptarse al cambio, cuando en realidad lo que se busca es facilitar al usuario para que realice sus procesos aduaneros más fácilmente. Después de la implementación la aduana tiene más participación en el manejo de mercancía, para realizar su debida inspección y revisión lo que implica un aumento de ingresos para la misma. Como uno de los retos para el futuro es lograr una integración con todas las instituciones que se involucran en los procesos aduaneros, para optimizar todas las operaciones, como se mencionó en un principio.

Entrevista: Licenciado Raúl Alfaro

Cargo: Presidente de ASTIC

La implementación de la Aduana Sin Papeles como tal, aun no se cumple, se debe trabajar mucho por que llegue hacer de forma plena, dado a que se han generado dificultades en la parte del llenado de los formularios, duplicidad de información y que los procesos se han vuelto complicados. Por otra parte la realidad aduanera del país, falta mucho por mejorar, las instituciones tienen muchos intereses propios, no se involucran a todas las instituciones que pueden aportar su opinión para que el país avance, velar para que los usuarios tengan verdaderos beneficios en realizar sus procesos aduaneros, la Aduana debe trabajar por poder transmitir a las instituciones porque es importante que se lleve a cabo una efectiva integración, y cuáles serán los beneficios de estas. Así como debe seguir trabajando para solucionar los problemas que se presentan en los llenados de formularios y sea más factible para los usuarios.



Entrevista: Licenciada Julia Ochoa; Sr. William Hurtado

Cargo: Atención al Cliente; Gerente General, APOPSA (Agentes Portuarios del Pacífico S.A de C.V)

Con la implementación se ha logrado beneficios en la simplificación de los procesos, también se ha tenido reducción de tiempos en las descargas de mercancías, a pesar de la dificultad de adaptarse al inicio de la implementación, este nuevo sistema ha sido eficiente, fácil de comprender y de usar, también se cita que el nuevo sistema puede seguir mejorando y ser cada vez mejor y que todo esto contribuye a la competitividad del país, además que se deben solventar algunos inconvenientes, como permitir más flexibilidad al agente aduanero a que pueda ingresar y emitir las declaraciones en otras máquinas para hacer más rápido ese proceso y los usuarios no caigan en retraso para el pago de los impuestos y les genere una mora, por otra parte la DGA debe establecer una base de datos para que la información que se ingrese sea fija como permanente y así reducir la información en físico, también se considera que se debe mejorar la plataforma de la aduana, puesto que se tienen problemas de conectividad y es deficiente, también deben involucrar a todas la instituciones pertinentes a la mesas de diálogo para que se trabaje en conjunto para lograr un avance del país.



Entrevistado: Lic. Ernesto Hernández

Cargo: Director General de AGEIFVES (Asociación Gremial Empresarial de Exportadores e Importadores de Frutas y Verduras de El Salvador)

Se puede observar inconformidad tras la implementación de la nueva modalidad de ASP, debido a falta de capacitaciones por parte de la aduana hacia los usuarios, el cual hace que su adaptación al nuevo sistema sea difícil y complicado para los mismos, se considera que los procesos aún no están debidamente integrados y que el sistema aun es deficiente, además afirman que el personal no está debidamente capacitado, no se llega a una claridad en cómo realizar los procesos, además de la falta de validación de los datos por parte del SIECA, que origina gran inconformidad para los muchos usuarios, por esto mismo se debe trabajar para mejorar y que esta nueva actualización si ayude a la competitividad del país. A su vez se debe velar por la integración de todas las entidades en las mesas de diálogo, así como trabajar para lograr que las instituciones cuenten con sistema electrónicos para no realizar trámites presenciales.



b. Análisis de entrevistas generales

Además de abordar la problemática desde la perspectiva propia de cada especialista es conveniente conocer su opinión ante las mismas interrogantes.

1. ¿Cómo observa la realidad aduanera del país después de la implementación de la Aduana Sin Papeles?

Ha mejorado mucho dado que se han reducido en el tiempo en ciertos procesos aduaneros, por el momento solo se aplica en el régimen definitivo, aún falta que mejorar aspectos dentro de esta nueva modalidad, pero vamos por el camino correcto, esta nueva aplicación servirá de guía para poder implementar los dos regímenes faltantes.

2. ¿Qué procesos han sido beneficiados directamente con la implementación de ASP?

El proceso de despacho ha mejorado favorablemente, los pagos son en línea de manera electrónica lo que facilita y se reduce el tiempo en ir hasta los bancos a pagar, también la transmisión de datos es en línea, al igual que las validaciones, pero aún se deben de corregir varios aspectos en el llenado de la DUCA para poder lograr en verdad una simplificación de los documentos y de la información que se brinda.

3. ¿Cuáles son los nuevos retos a futuro con la implementación Aduana Sin Papeles?

Se debe de tener una mejor comunicación con las demás instituciones para una integración y que exista una ventanilla única de forma electrónica lo que se sugiere es que los demás actores del comercio inviertan en sistemas tecnológicos que permitan al usuario su facilitación y acceso de manera ágil y rápida, y que se tomen en cuenta a gremiales que están involucradas en las aduanas en más de un 50% de los procesos de importación de la mercadería que entra.

4. ¿Considera que la nueva modalidad de la Aduana sin Papeles ayudará a la competitividad comercial del país?

El fin de implementar la ASP es hacer las operaciones aduaneras más ágiles y reducir el tiempo de espera del usuario, el cual implica que nuestro país sea más competitivo, dado que el comercio internacional es tan dinámico que en poco tiempo y los cambios son constantes por tal motivo se debe de trabajar en mejorar los fallos y verlos como una guía para futuras implementaciones de facilitación en todas las aduanas del país.

5. En su opinión, ¿cree que se ha tomado en cuenta a todos los sectores dentro de las mesas de diálogo?

No, en general solo se ha tomado en cuenta las instituciones públicas entre sí y solo algunas gremiales privadas de alto rango, pero no gremiales que, si utilizan el sistema todos los días y están presentes en los procesos desde el exportador, el proveedor, el tramitador en el país A, transporte, tramitador del país B hasta su llegada de la mercancía en los depósitos del cliente importador. Se debe de realizar mesas de inclusión en el país para poder lograr una mejor unificación no solo en coordinación y comunicación sino también en los procesos que comparten ambos sectores.

10.2.2 Guía de observación.

Tabulación, gráfico y análisis

La tabla presenta el consolidado de las unidades de análisis, los criterios evaluados constan de cinco literales cada uno (Ver anexo 13)

Guía de observación			
Nº	Criterio/Unidad de análisis	Nota	Calificación
1	Procesos tecnológicos	8	Excelente
2	Satisfacción del usuario	6.78	Bueno
3	Infraestructura	7.3	Bueno
4	Personal de aduana	7.76	Excelente

Nota: Los criterios de nota y calificación presentes en la tabla se basan en las siguientes medidas: 5.00 a 7.49 corresponde a bueno y 7.50 a 10.00 es excelente.



Interpretación: los procesos tecnológicos y personal obtuvieron una nota de 8 y 7.76, esto los califica como excelentes; por parte de los últimos dos criterios que son infraestructura y satisfacción del usuario obtuvieron una nota de 7.3 y de 6.78, esto los califica como buenos.

Análisis: las unidades analizadas representan los criterios más importantes para presentar una guía de observación adecuada para el tema de investigación. En base a los resultados del presente instrumento, la implementación de la Aduana sin Papeles en el puerto de Acajutla resalta resultados favorables para la nueva modalidad. Los procesos tecnológicos ha sido uno de los más beneficiados por la implementación de un nuevo sistema aduanero electrónico y la elaboración vía electrónica de la nueva declaración de mercancías DUCA.

El personal de aduana es un sector directamente afectado por la implementación, pero ha permitido brindarles apoyo y mayor relevancia porque ellos tienen un importante protagonismo en el funcionamiento de esta nueva modalidad. La infraestructura del puerto más importante de El Salvador, presenta limitantes en el número y tecnología en las maquinarias y equipos, la inversión para estos elementos es limitado por la propia capacidad financiera del país, pero a pesar de esta problemática, el personal aduanero trabaja de manera óptima. El criterio más necesario a profundizar es la comunicación con los usuarios de las aduanas, conocer la opinión y percepción de este sector permitirá analizar mejor el trabajo que se realiza diariamente e identificar tanto fortalezas y debilidades que presenta el servicio de aduana en el país.

11. PLAN DE SOLUCIÓN

11.1 Conclusiones

La implementación de la Aduana Sin Papeles en El Salvador presenta una buena iniciativa para agilizar los procesos y trámites aduaneros en puerto Acajutla, como también para desarrollar una mejor competitividad en temas de comercio exterior, pero a pesar de una buena evaluación tiene ciertos aspectos que debe mejorar, dado que la eficiencia en el nuevo sistema SIDUNEA WORLD, aún no alcanza una favorable satisfacción de los usuarios en aspectos como la facilidad de uso y adaptación del mismo en cuanto al llenado de los formularios.

Tras los avances en la implementación de Aduana Sin Papeles, se destaca que las mejoras en la infraestructura y tecnología en la aduana marítima no llegan a la aceptación de los usuarios, puesto que se cree que aún no cumplen para lograr mejorar las operaciones y trámites aduaneros, tanto para los usuarios como para el personal que brinda los servicios.

Los usuarios no han asistido a muchas capacitaciones para aclarar las dudas debido a que de la DGA no ha podido responder la demanda latente por parte de los actores del comercio en cuanto al manejo de la nueva modalidad de la Aduana Sin papeles en el país. Otro aspecto importante es la falta de comunicación y coordinación generada por los intereses diferentes entre los sectores que no cumplen con sus respectivos compromisos.

Por otro lado, se evidencia que no tienen el mismo acceso en el manejo de información que les permita establecer procesos para cumplir objetivos en cuanto a beneficios y avances en temas de comercio exterior.

Pese a las acciones realizadas y mejoras en las operaciones aduaneras, no cuenta en total con el sistema de ventanilla única para facilitar los procesos a los usuarios, se considera como un desafío que entidades relacionadas a los permisos logren mejorar sus servicios para la lograr una efectiva facilitación del comercio y ser competitivos frente a los demás países.

11.2 Recomendaciones y/o estrategias

- Activar medidas de mejoras constantes en tecnología, para que permitan lograr aún más la satisfacción de agentes aduaneros, tramitadores y demás usuarios que hacen uso de los servicios aduaneros.
- Estipular actividades administrativas que ayuden a mejorar el tránsito comercial en puerto Acajutla y que mejoren la atención al usuario.
- Realizar labores de activación del sistema de ventanilla única, como método de simplificación en los procesos y trámites aduaneros para los demás actores del comercio exterior.
- Mejorar y capacitar al personal para que brinden asesoría y solventen las diferentes dudas a todos los usuarios para permitir una fácil adaptación a la nueva modalidad de Aduana Sin Papeles y de esta manera no atrase el proceso de importación de la mercadería a través de los diferentes medios de transporte.
- Desarrollar por parte de la DGA capacitaciones consecutivas para los usuarios en el manejo del nuevo sistema informático.
- Gestionar mecanismos de transparencia para el acceso a la información tanto para el Estado, sector privado y usuarios aduaneros.

- Establecer mesas de diálogo para formular objetivos imparciales de avance en el comercio exterior, tanto para el Estado como para el sector privado.
- Promover la integración en las diferentes instituciones públicas en la optimización de sus sistemas informáticos.
- Fortalecer sistemas de corrección para el llenado de los formularios de manera electrónica.
- Realizar reuniones programadas e informes anuales del sector privado y público sobre temas acordados y medidas de facilitación que se están tomando actualmente.
- Tomar en cuenta a los agentes de aduana que están en contacto con los tramitadores y resuelven las dudas o quejas que se presentan, al igual que los diferentes gremiales que existen en el país y utilizan este sistema.
- Crear un centro de aprendizaje virtual para desarrollar temas relacionados al comercio exterior.
- Desarrollar una cultura de servicio al cliente con el fin de mejorar la satisfacción de los actores del comercio.
- Consolidar una imagen transparente que transmita confianza en el país.
- Mejorar la experiencia en las plataformas digitales de ambos sectores con contenido relacionado al comercio.
- Generar una interfaz amigable de los medios digitales para los usuarios.
- Desarrollar el manejo de una página web propia de la DGA que le permita tener una interacción más personalizada con el usuario.
- Crear un programa de intercambio de experiencia regional entre todas las administraciones aduaneras.

12. DISEÑO DEL PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO

12.1 Introducción

El diseño de un plan de acción ayuda a mejorar las condiciones adversas que presenta el caso en estudio, tomando como apoyo los resultados expuestos en las técnicas de investigación empleadas que comprenden en encuesta, entrevista y guía de observación. Este trabajo conlleva la presentación de diferentes ejes estratégicos que mejoren los procesos involucrados y sirve como guía para los objetivos, estrategias y acciones.

La situación actual de la implementación de Aduana Sin Papeles es vista por los actores del comercio como un avance de mejorar el sistema aduanero, pero es imprescindible lograr una verdadera automatización de esta, el proyecto traza un buen camino, pero debe existir una integración profunda con todos los actores del comercio para que cumpla por completo la visión de la DGA.

12.2 Objetivos

12.2.1 Objetivo general.

- Mejorar las acciones por parte de las aduanas por medio de un plan de acción estratégico para proyectar facilidad, mejor servicio al cliente y una integración inter-institucional.

12.2.2 Objetivos específicos.

- Elaborar estrategias para poder mejorar la facilitación en el ingreso y salida de mercancías del territorio producto del comercio internacional.
- Diseñar estrategias en relación a la calidad de los servicios orientados al cliente para mejorar la imagen.
- Proponer acciones para fortalecer la integración inter-institucional, la comunicación y la trazabilidad de los procesos.

12.3 Importancia

La presente investigación propone un plan de acción que busca el mejoramiento de la implementación de Aduana Sin Papeles para el tránsito internacional del puerto Acajutla, además que pueda beneficiar a otras fronteras que contribuyen igualmente al comercio exterior de El Salvador, con énfasis en brindar propuestas que sean de gran beneficio para todos los actores presentes en la investigación. Para la apropiada formulación de estas propuestas, se realizó un metódico trabajo que permitiera profundizar sobre el tema y así conocer de buena fuente, las principales problemáticas que necesitan solventarse para desarrollarse de manera propicia la Aduana Sin Papeles. El desarrollo de las estrategias del plan de acción se enmarca en tres ejes: brindar facilitación al comercio exterior, mejorar la calidad de servicio para los usuarios de las aduanas e integrar a las instituciones públicos y privadas.

12.3.1 Social

Ante la importancia que está generando el óptimo desarrollo de las instancias relacionadas al comercio exterior, en el caso de una buena administración en las aduanas permite un control óptimo en materia de recaudación de impuestos, permitiendo así incrementar la inversión, mantener lazos de comunicación con sectores privados y generar un ambiente de coordinación y trazabilidad.

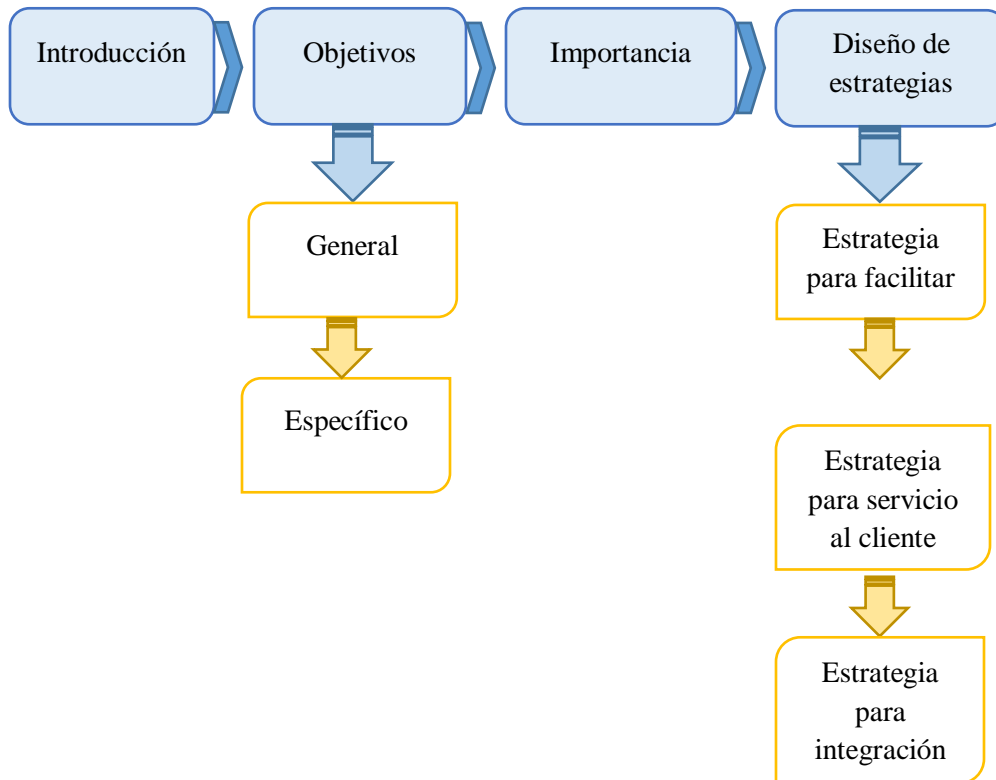
12.4 Alcances

El plan de solución estratégico para la implementación de la Aduana Sin Papeles, ayudará a conocer a profundidad un tema que por el momento no es muy conocido en el país, concientizará la importancia de la modernización de las aduanas para el comercio exterior y como los usuarios y el personal de aduanas están preparados ante estos cambios.

El estudio presenta problemas en el llenado de formularios de mercancías y la burocracia de las mismas instituciones de gobierno que están involucrados en el comercio exterior que puedan ser contraproducentes para un buen desarrollo económico en el país.

La elaboración del plan de solución de Aduana Sin Papeles en Acajutla, permite conocer la incidencia que conlleva los nuevos procesos aduaneros y que otras áreas deben desarrollarse para aprovechar el potencial de este modelo.

12.5 Estructura de la propuesta



12.6 Estrategia para facilitación de los procesos del comercio exterior

Objetivo estratégico 1: facilitar el ingreso y salida de mercancías del territorio producto del comercio internacional a través de tecnología y una infraestructura adecuada

12.6.1 Estrategia: transmisión electrónica.

Objetivo específico: simplificar procesos que intervienen en el flujo de mercancías de todas las instancias del CE			
Estrategia: transmisión electrónica			
Acción1:	Meta proyectada	Periodo de ejecución	Riesgo
Sistema de interconexión electrónica entre las autoridades aduaneras	Mejorar los servicios de intervención en el CE	A corto plazo	Limitación del presupuesto
<p>Descripción: la expectativa por parte de los usuarios en las aduanas aumenta con el avance de la tecnología, esperan que los procedimientos sean más ágiles y fáciles, por esto los actores que se involucran en procesos de despacho en especial en los documentos necesarios para la importación deben de estar actualizados en sus sistemas y con esta estrategia se quiere lograr que las demás instancias puedan automatizar sus sistemas para que exista una Aduana Sin Papeles.</p> <p>Cada instancia debe analizar y proponer en su plan de estrategia institucional la importancia de estar automatizados, así como las cotizaciones de sistemas que mejor les convengan según sean sus procesos y ajustar sus respectivos presupuestos para hacer realidad esta modalidad.</p> <p>De esta manera se lograría una interface de conexión por cada entidad y poder tener firma y sello de forma electrónica sin necesidad de ir a estas instituciones de forma física para su respectivo permiso y los anexen a la DUCA sin ningún tipo de problema.</p> <p>Entre las instancias que no tienen automatizado sus sistemas se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección Nacional de Medicamentos • Productos controlados por el Ministerio de la Defensa Nacional • Productos controlados por el Ministerio de Salud • Productos controlados por el Ministerio de Medio Ambiente • Productos controlados por el Ministerio de Agricultura y Ganadería <p>Hay varios softwares como el ASYCUDA de parte de UNCTAD que se implementó porque cumplía con los requerimientos que como parte del país tiene en desarrollo de una forma gratuita, pero existen otros que se pueden pagar, pero eso dependerá de la visión, necesidades y presupuesto de cada una de las entidades.</p>			



➤ Ejemplo del sistema SIDUNEA WORLD (UNCTAD).

SIDUNEA WORLD es la versión más reciente de ASYCUDA que se introdujo en marzo de 2002 y ahora se está ejecutando en más de 70 países y territorios de todo el mundo. Es compatible con los principales sistemas operativos y gestión de bases de datos.

La elección de Java, XML y otras tecnologías ampliamente reconocidas permite a las administraciones de aduanas y a la comunidad empresarial en diversas partes del mundo procesar cientos de miles de documentos electrónicos con tecnología de ASYCUDA WORLD. Los datos se encuentran en bases de datos instaladas en servidores potentes de cualquier marca. Estos datos pueden intercambiarse con entidades nacionales o internacionales a través de internet o líneas de red independientes para acelerar el proceso comercial de acuerdo con normas y estándares internacionales reconocidos.

El modularidad y el desarrollo de bajo riesgo de ASYCUDA significan que se pueden agregar componentes nuevos o avanzados en cualquier momento para satisfacer las necesidades de un país determinado. Dichos módulos complementarios pueden cubrir una gama completa de características de negocios aduaneros que se definen de acuerdo con prioridades nacionales y regionales específicas.

ASYCUDA presenta las siguientes características:

- Tecnología 100% Java.
- Sistema operativo, base de datos relacional y hardware independiente.
- Arquitectura N-tier altamente escalable y diseño modular.
- Es totalmente compatible con todas las formas de intercambio de datos con cualquier software externo.
- Tiene un alto nivel de seguridad: cifrado asimétrico, biometría, firma electrónica, etc.
- Gobierno electrónico listo.
- Es una plataforma abierta para construir una ventana única electrónica centrada en la aduana.
- Internet (acceso internacional, evolución y XML).
- Interface amigable (what you see is what you get).
- Data en formato XLM (liviano, configurable, intercambio de datos).
- Independiente del sistema operativo (compatible con Linux, Windows).
- RDBMS (múltiples bases de datos relacionales compatible Oracle, MySQL, MS AQL).
- Acceso (confidencialidad, integridad, autenticación).
- Estructural (recuperación, hardware seguro).
- Data center (moderno).

RDBMS actualmente utilizado en países usuarios de ASYCUDA



Oracle Database



Microsoft SQL

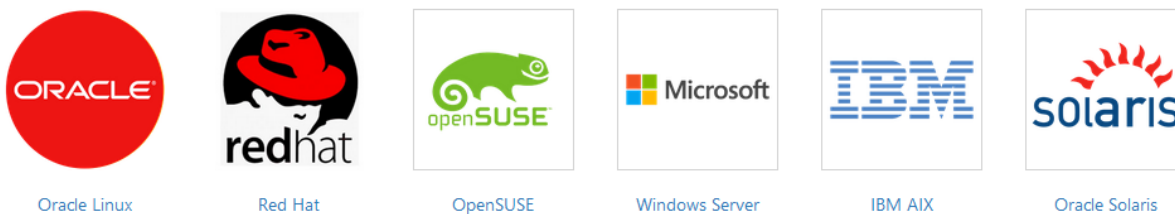


MySQL



PostgreSQL

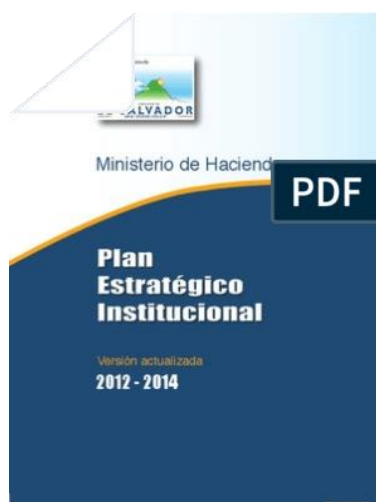
Sistema operativo actualmente utilizado en países usuarios de ASYCUDA



Versión de Java actualmente utilizada en países usuarios de ASYCUDA



Cada institución especificara a detalle los datos que consideren pertinentes en su plan estratégico institucional



12.6.2 Estrategia: promover la mejora del sistema de ventanilla única.

Objetivo específico: simplificar procesos que intervienen en el flujo de mercancías de todas las instancias del CE			
Estrategia: promover la mejora del sistema de ventanilla única			
Acción1:	Meta proyectada	Periodo de ejecución	Riesgo
Plan para actualizar procesos	Procesos actualizados	A corto plazo	No lograr una mejora
<p>Descripción: para la mejora de los procesos de ventanilla única por parte del SICEX, es prioridad tomar en cuenta la problemática de los usuarios acerca de la invalidación de documentos, además existen instituciones que sus permisos aun no son de manera electrónica.</p> <p>Por esto se propone que el sistema se actualice de manera periódica para evitar inconvenientes, porque es importante en los procesos de importación y exportación. También depende que las demás instituciones realicen los procesos vía electrónica y así reducir el tiempo de espera y disminución de los recursos de ambas partes.</p> <p>También es vital la mejora en los sistemas de aduanas porque existe un retraso en la selectividad de las mercancías y no aparece el pago en el sistema de esta manera la actualización de SIDUNEA WORLD y propuestas de mejora por parte de los sectores que directamente utilizan el sistema.</p> <p>Los factores de importancia para mantener actualizado el sistema, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aumentar la seguridad del sistema. ✓ Mejorar el rendimiento. ✓ Eliminar errores de ejecución. ✓ Mejorar bases de datos del sistema, así como también en sus aplicaciones. <p>Necesidad de las actualizaciones:</p> <p>Hay que tener en cuenta que si no actualizan los diferentes equipos estos serán expuestos a cualquier tipo de colapso, aumento de fallas en el sistema e inseguridad por parte de los usuarios. Para facilitar esta tarea, la mayoría de aplicaciones y sistemas operativos tienen la opción de actualizar el sistema automáticamente, lo que permite tener programas actualizados sin la necesidad de comprobar manualmente y periódicamente si la versión utilizada es la última disponible y, por tanto, la más segura.</p>			



- Plan de actualización.

Los puntos claves para actualizaciones son:


- **Determinar el software qué debe ser actualizado:** deben realizar un inventario de todo el software instalado, ya que pueden descubrirse errores o mejoras de funcionalidad. Para corregir dichos errores y garantizar un comportamiento óptimo deben instalar, en cuanto se tenga conocimiento de ellos, las correspondientes actualizaciones y parches de seguridad.
- **Determinar cuándo y qué actualizaciones instalar:** el equipo técnico determinará el momento de ejecutar las actualizaciones para no interferir con las operaciones de la institución. En este caso se pueden utilizar canales de alerta y procedimientos oportunos para detectar e instalar las actualizaciones correspondientes.
- **Probar las actualizaciones:** siempre deben instalar actualizaciones provenientes de fuentes confiables. No obstante, se debe disponer de un entorno de pruebas o preproducción donde instalar y probar las actualizaciones, de este modo podrán verificar que su funcionamiento es el esperado.
- **Deshacer los cambios:** antes de aceptar la instalación de una actualización, se debe considerar la forma de deshacer los cambios realizados. Así el comportamiento del software actualizado no responde a lo esperado podrán volver a la situación anterior.
- **Herramientas de diagnóstico y actualización:** existen herramientas que revisan si el software de los equipos está actualizado o no. Una vez detectadas las actualizaciones pendientes, podrán proceder a su instalación en todos los equipos de manera centralizada.
- **Configuración de un sistema de alertas:** conviene configurar un sistema de alertas para recopilar avisos y notificaciones sobre vulnerabilidades, actualizaciones y parches de seguridad del software utilizado.

- **Registro de actualizaciones:** realizar un registro de las actualizaciones que se han instalado en el sistema. De esta forma tendrían en todo momento un conocimiento exhaustivo del software operativo en los equipos.

Control	Realizado	Descripción de problemas
Determinar el software que debe ser actualizado: realizas un listado del software existente en la empresa para incluirlo en el plan de actualizaciones.	<input type="checkbox"/>	
Determinar cuándo y qué actualizaciones instalar: revisas las características y los requisitos de las actualizaciones y parches antes de instalarlos.	<input type="checkbox"/>	
Probar las actualizaciones: analizas y contrastas en un entorno de pruebas las actualizaciones que desea instalar.	<input type="checkbox"/>	
Deshacer los cambios: cuentas con mecanismos y procedimientos para deshacer los cambios sufridos tras ejecutar una actualización en caso de no resultar conveniente.	<input type="checkbox"/>	
Herramientas de diagnóstico y actualización: utilizas herramientas de autodiagnóstico para detectar software no actualizado en tus equipos.	<input type="checkbox"/>	
Configuración de un sistema de alertas: tienes configurado un sistema de alertas para recibir avisos y notificaciones sobre vulnerabilidades, actualizaciones y parches de seguridad.	<input type="checkbox"/>	
Registro de actualizaciones: registras cada una de las actualizaciones y parches que instalas.	<input type="checkbox"/>	

Revisado por: _____ Fecha: _____

12.6.3 Estrategia: mejorar los procesos en el sistema instalado.

Objetivo específico: incrementar la eficiencia de las operaciones aduaneras y mejorar el sistema			
Estrategia: mejorar los procesos en el sistema instalado			
Acción 1:	Meta proyectada	Periodo de ejecución	Riesgo
Mejorar algunas casillas del llenado del formulario	Actualizar el llenado de formulario	A corto plazo	No se esté actualizando el sistema correctamente
<p>Descripción: en esta acción se debe modificar y analizar las casillas que dan mayor problema a las navieras, tramitadores y demás personas que utilicen esta modalidad. En la encuesta que se realizó la opción que arroja la mayoría de porcentaje es la casilla de los documentos de soporte que genera más problema en el llenado, se debe simplificar de mejor manera los procesos.</p> <p>En término general la simplificación de pasos dentro de la importación se ha reducido, pero no la información que deben de suministrar en el llenado de la DUCA, lo que ocasiona a que exista duplicidad de información y se repitan los formularios dependiendo de la cantidad de mercadería que lleven de un país a otro.</p> <p>No cuentan con un sistema de base de datos donde solo tengan que jalar la información si no deben de digitar casilla por casilla lo cual lleva tiempo llenar 54 casillas y el costo de elaboración de la DUCA en fronteras es elevado para algunos.</p> <p>Lo que deben hacer es revisar si es importante la información que brindan en el llenado de la DUCA para importadores y transportistas que realizan el proceso de traslado de las mercancías de un país a otro.</p>			

➤ Casillas que se deben modificar y mejorar.

a) Documentos de soporte

Documento de soporte	54.1 Código del tipo documento	54.2 Numero de documento	54.3 Fecha de emisión de documento	54.4 Fecha de vencimiento	54.5 país de emisión de documento
	54.6 línea (al que aplica el documento)	54.7 Nombre de la autoridad o entidad que emitió el documento de soporte	54.8 Monto		

Esta casilla comprende todos los documentos que amparan la mercancía sean estas facturas comerciales, permisos, documento de transporte, certificaciones lo que genera duplicidad de papeleo en estar anexando la misma documentación para cada uno de los ítems que por obligación deben de anexar en la DUCA.

Debe modificar la opción que anexe un documento por todos los productos que se transportan y no sea necesario anexar ítem por ítem.

DECLARACIÓN ÚNICA CENTROAMERICANA (DUCA)							
HOJA DE AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN							
Documento de soporte							
1. No. Correlativo o referencia		2. No. de DUCA		3. Fecha de aceptación		Hoja 0000 de 000	
54.1 Código del tipo de documento	54.2 Número de documento	54.3 Fecha de emisión de documento	54.4 Fecha de vencimiento	54.5 País de emisión del documento	54.6 Línea (al que aplica el documento)	54.7 Nombre de la autoridad o entidad que emitió el documento de soporte	54.8 Monto
manifiesto de carga	fae0005761	27/10/2019		EL SALVADOR	1	NAVIERA X.X.	0.00
manifiesto de carga	fae0005762	27/10/2019		EL SALVADOR	2	NAVIERA X.X.	0.00
manifiesto de carga	fae0005763	27/10/2019		EL SALVADOR	3	NAVIERA X.X.	0.00
manifiesto de carga	fae0005764	27/10/2019		EL SALVADOR	4	NAVIERA X.X.	0.00
manifiesto de carga	fae0005765	27/10/2019		EL SALVADOR	5	NAVIERA X.X.	0.00
factura comercial	5760	27/10/2019		EL SALVADOR	1	xxx.xxx.xxx	25,513.13
factura comercial	5760	27/10/2019		EL SALVADOR	2	xxx.xxx.xxx	25,513.13
factura comercial	5760	27/10/2019		EL SALVADOR	3	xxx.xxx.xxx	25,513.13
factura comercial	5760	27/10/2019		EL SALVADOR	4	xxx.xxx.xxx	25,513.13

Debido a que existen varias líneas de mercancías y no se puede modificar para agruparlas en una sola, se propone modificar la opción de línea (al que se aplica el documento) y pase a ser como primera opción en la casilla de documento de soporte, de esta forma:

DECLARACIÓN ÚNICA CENTROAMERICANA (DUCA)							
HOJA DE AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN							
Documento de soporte							
1. No. Correlativo o referencia		2. No. de DUCA		3. Fecha de aceptación		Hoja 0000 de 000	
54.1 Línea (al que aplica el documento)	54.2 Código del tipo de documento	54.3 Número de documento	54.4 Fecha de emisión de documento	54.5 Fecha de vencimiento	54.6 País de emisión del documento	54.7 Nombre de la autoridad o entidad que emitió el documento de soporte	54.8 Monto
1 AL 5	manifiesto de carga	fae0005761	27/9/2019		EL SALVADOR	NAVIERA X.X	0
1 AL 4	factura comercial	5760	27/10/2019		EL SALVADOR	xxx.xxx.xxx	25,513.13

De esta manera se reducirá el número de documentos adjuntos por parte del usuario y evitar una pérdida de tiempo en subir la misma información por cada línea de mercadería.

- La siguiente propuesta es la eliminación o modificación de casillas dentro de las DUCAS que no se llenan y ocupan espacio dentro del formulario que pertenece propiamente a otro tipo de información brindada por el importador o transportista de la mercancía.

✚ Para la DUCA F Y D

Estas casillas no se llenan porque corresponden a la DUCA T, por tal motivo deben ser eliminadas o modificadas según considere pertinente la DGA.

Transportista	19.1 Código	20 Modo de transporte
	19.2 Nombre	
Conductor	23.1 No. Identificación	23. 2 No. Licencia de conducir
		23. 3 País Expedición
	23.4 Nombres y apellidos	

24.1 Identificación de la unidad de transporte	24.2 País de registro	24.3 Marca	24.4 Chasis/VIN
24.5 Identificación del remolque o semirremolque	24.6. Cantidad de unidades de carga (remolques o semirremolques)		

12.7 Estrategia para mejorar la imagen del servicio

Objetivo estratégico 2: ejercer la calidad de los servicios orientados al cliente mejorando la imagen del servicio aduanero

12.7.1 Estrategia: consolidar una imagen transparente que inspire confianza.

Objetivo específico: fortalecer institucionalmente la DGA			
Estrategia: consolidar una imagen transparente que inspire confianza			
Acción 1:	Meta proyectada	Periodo de ejecución	Riesgo
Establecer una cultura orientada al servicio del cliente	Lograr una cultura de servicio al cliente	A corto plazo	No darle importancia al servicio al cliente
<p>Descripción: transmitir al usuario o al tramitador claridad y fomentar que el personal siempre este en la disposición de brindar servicios óptimos para facilitar sus procesos aduaneros correspondientes. El propósito de la estrategia es conseguir un aumento en la transparencia y confianza en cuanto a la imagen del servicio al cliente y así generar una imagen fuerte y firme que se espera lograr. Por lo tanto, establecer normas, elementos o parámetros que ayuden a mantener y a mejorar siempre la cultura en el servicio para cambiar el punto de vista del usuario y que realmente sienta la confianza y seguridad que el servicio por parte de las fronteras ofrece siempre sea eficaz y ágil y deben crear murales de valores.</p> <p>Elementos que ayudan a construir y mantener una cultura de servicios idónea:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para qué: fundamental para iniciar ese proceso de construcción, los oficiales aduaneros deben preguntarse, ¿Para qué construir una Cultura de Servicio? o ¿Para qué mejorar el servicio?; herramientas útiles para que el personal pueda proyectar los beneficios y la importancia de establecer una cultura de servicio al cliente. 2. Liderar: tanto el jefe de operaciones y los oficiales aduaneros deben tener claro que el liderazgo de la alta dirección debe respaldar y dar el ejemplo en el proceso, ese mismo liderazgo se debe extender y abarcar a todos los trabajadores de esa división, es decir que tanto los oficiales como el jefe deben saber que el liderazgo se debe dar en cualquier posición y en unión con todos los involucrados. 3. Construir: fijar puntos para la estructuración es importante y ayudan en la guía de la misma; y el objetivo es que se priorice y luego organice las medidas o pasos para eliminar debilidades y que aprovechen las fortalezas: Captar la visión del servicio a donde se dirigirse, que es lo se va a lograr; como orientar el servicio; estipular procesos de mejoramiento del servicio. Cada punto exige una planeación cuidadosa y coordinada. 4. Aprender: es primordial que el personal piense y actué diferente en cuanto al servicio, para que las acciones puedan crear valor en los usuarios. Por esto se requiere un lenguaje común del servicio que sea fácil de aplicar, en toda el área o división. El personal debe saber bien que el servicio se aprende sirviendo. 5. Conducir: los líderes deben conducir este proceso siempre y cuando tenga en claro la realidad de cómo está la perspectiva del usuario, la forma de dirigir debe ser continuo y dinámico, además la cultura de servicio al cliente se debe actualizar al nivel de desarrollo de las metas que se plantean. 			

- Elaboración de mural de valores para el servicio al cliente.

Deben elaborar mensualmente un mural de valores donde coloquen citas relacionadas al servicio al cliente, imágenes que inspiren deseos de cumplir con dichas metas, fomentar la responsabilidad en cada uno de ellos.

Establecer valores como:

- Respeto
- Disciplina
- Compromiso
- Honestidad




Frases:

Frasas sustitutas	
Frasas prohibidas	Frasas sustitutas
No lo sé...	Averiguaré y le informaré...
No podemos hacer eso...	Le ofrezco esta alternativa...
Tiene que...	Le sugiero o usted necesita...
Un segundo o un momento...	Podría esperar por favor...
No...	Ofrecer una alternativa...

- El cliente es primero:



12.7.2 Estrategia: capacitar a tramitadores del servicio privado.

Objetivo específico: fortalecer institucionalmente DGA			
Estrategia: consolidar una imagen transparente que inspire confianza			
Acción 2:	Meta proyectada	Periodo de ejecución	Riesgo
Capacitar a tramitadores del sector privado sobre temas de la realidad aduanera y cambios en los procesos aduaneros	Tramitadores altamente capacitados	A corto plazo	No planear la capacitación/límite de recursos
<p>Descripción: informar a los tramitadores es algo que compete y debe ser de interés para todos, por lo que capacitar a tramitadores y usuarios es un buen paso para dirigirse a una buena dirección. El objetivo de esta estrategia es alcanzar las perspectivas de los usuarios, además de ayudar en aumentar el conocimiento de los mismos para que siempre realicen sus labores de forma factible, al mismo tiempo en coordinación con los oficiales aduaneros y fomentar un cambio de actitud positivo para garantizar un buen desempeño entre ambas partes. Por lo tanto, se debe realizar programas de capacitación cada tres meses, en lo que involucre tanto a tramitadores y usuarios de la unidad y a sus colaboradores, con una duración de uno a dos días laborales para poder abarcar todos los puntos a tratar en la capacitación. Para eso se elabora un plan de capacitación.</p> <p>Estructura para realizar capacitaciones para tramitadores aduaneros.</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos de la capacitación: Modificar actitudes para contribuir a crear un clima satisfactorio, incrementar la motivación del tramitador y usuario, además hacer que adquiera los conocimientos de forma receptiva, dinámica y de una manera más práctica. - Metas de la capacitación: Capacitar a tramitadores, usuarios y sus colaboradores. - Estrategias a implementar: <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de casos reales que ayuden al aprendizaje. 2. Realizar talleres inductivos. 3. Realizar diálogos entre los participantes. - Acciones a desarrollar: <ol style="list-style-type: none"> 1. Temas de capacitación: propósitos de los nuevos cambios en los procesos aduaneros; administración y organización de los nuevos procesos; cultura y actualidad aduanera y gestión de cambio. 2. Imagen institucional: relación y coordinación de la entidad que brinda la capacitación, relaciones públicas, administración de labores y mejoramiento del ambiente aduanero del país. - Recursos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Humanos: lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia. 2. Infraestructura: las actividades de capacitación se desarrollarán en ambientes adecuados proporcionados por la empresa. 3. Mobiliario, equipo y otros: está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, plumones, equipo multimedia y ventilación adecuada. 4. Documento técnico educativo: encuestas de evaluación, material de estudio, entre otros. </div>			

➤ Estructura de un plan de sección de capacitación.

CAPACITACION:	Capacitación No. 1:	FACILITADOR:	
	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td>DURACIÓN:</td> </tr> </table>	DURACIÓN:	FECHA SESIÓN 1/X:
	DURACIÓN:		
	HORARIO:		
OBJETIVO GENERAL DE LA CAPACITACION:		LUGAR:	
		No. PARTICIPANTES:	

ESCENARIO INICIAL DEL CURSO	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLE
- Registro de participantes.	15 min	Listado con nombre	
- Entrega de materiales y gafete para su identificación.	10 min	Proyector	
- Presentación de Consultor(a).	5 min	Proyector/Impresión	
- Presentación de Agenda.	5 min	Proyector/Impresión	
- Presentación de Objetivos			

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	CONTENIDO Y SUBCONTENIDOS	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS Y ACTIVIDADES DEL FACILITADOR(A)	ACTIVIDADES DEL PARTICIPANTE	TIEMPO	RECURSOS
APERTURA					
Presentar la temática de trabajo		-Evaluación diagnóstica	-Preguntas y respuestas sobre la temática	-Video	
DESARROLLO					
	Elaboración de preguntas de sondeo.	-Conceptualizar. -Formar equipos al azar para realizar preguntas de sondeo.	En equipos, elaborar preguntas de sondeo, que utilizarán para interrogar a los otros.	45 minutos	-Hojas de papel bond -Lapiceros
CIERRE					
		Síntesis: Retroalimentación:			

Firma del Facilitador(a)

Asesor (a)

PLAN DE CAPACITACIÓN BÁSICO
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMACIÓN Y DESARROLLO DE:	TEMA	DIRIGIDO A: (Número de personas)				
		DIRECTIVO	PROFESIONAL	TÉCNICO	ASISTENCIAL	TOTAL
Competencias Técnicas	Excel avanzado					
Competencias Técnicas	Gestión logística en almacenes y centros de distribución					
Competencias Técnicas	Gestión Estratégica de Compras y Desarrollo de Proveedores					
Competencias Técnicas	Gestión de Calidad					
Competencias Técnicas	Propósitos de los nuevos cambios en los procesos aduaneros					
Competencias Técnicas	Administración y organización de los nuevos procesos					
Competencias Técnicas	Cultura y actualidad aduanera					
Competencias Técnicas	Gestión de Cambio					
Competencias Técnicas	Actualización de formularios					
Competencias Conductuales	Servicio al cliente					
Competencias Conductuales	Liderazgo					
Competencias Conductuales	Trabajo en equipo					
Competencias Conductuales	Mejoramiento de las relaciones interpersonales					
Competencias Conductuales	Etiqueta y protocolo empresarial					
	TOTALES POR No. DE PERSONAS					

➤ Cronograma de la capacitación.

PLAN DE CAPACITACIÓN BÁSICO


DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TEMA	CRONOGRAMA																		
	FEBRERO			MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Excel avanzado																			
Gestión logística en almacenes y centros de distribución																			
Gestión Estratégica de Compras y Desarrollo de Proveedores																			
Gestión de Calidad																			
Propósitos de los nuevos cambios en los procesos aduaneros																			
Administración y organización de los nuevos procesos																			
Cultura y actualidad aduanera																			
Gestión de Cambio																			
Actualización de formularios																			
Servicio al cliente																			
Liderazgo																			
Trabajo en equipo																			
Mejoramiento de las relaciones interpersonales																			
Etiqueta y protocolo empresarial																			

Motivar a los empleados

- Reconoce y recompensa el desempeño de los empleados
- Escuchar a los empleados para mejorar empresarialmente
- Hazles saber a los empleados que hay espacios para crecer
- Ayuda a resolver conflictos en sus labores establecidos

12.7.3 Estrategia: consolidar una imagen que inspire confianza.

Objetivo específico: fortalecer institucionalmente DGA			
Estrategia: consolidar una imagen transparente que inspire confianza			
Acción 3:	Meta proyectada	Periodo de ejecución	Riesgo
Mantener un alto estándar de satisfacción a los actores del CE	Satisfacer las necesidades de los actores del CE	A corto plazo	No saber satisfacer las necesidades de los actores del CE
<p>Descripción: Por la alta competitividad de los mercados, los plazos de entrega son muy estrictos y el país debe cumplir con los estándares que exige la demanda. El fin de esta estrategia es realizar labores de coordinación en todas las fases necesarias para que los involucrados reciban a tiempo su mercancía y así puedan cumplir con los estándares de satisfacción de los actores del comercio exterior como las empresas, personas naturales, las entidades de Estado, entre otras que importan al país y se mantengan en niveles favorables. Se deben formular instrumentos que permitan medir dicho nivel de satisfacción.</p> <p>Estructura de una encuesta de satisfacción.</p> <p>Objetivos de realizar una encuesta de satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer el nivel de satisfacción de usuarios. - Entender de mejor manera sus necesidades. - Obtener la información necesaria para mantenerlos satisfechos. - Detectar áreas de mejora concretas. <p>Beneficios de realizar una encuesta de satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contribuye a establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes de la entidad se enfoque en satisfacer al cliente. - Los usuarios se sentirán parte de un proceso de mejora continua, les gustara percatarse que su opinión es útil. - Evalúa el éxito del servicio al cliente que se brinda., entre otros. <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">  <p style="text-align: center;">Satisfacción de los actores de comercio exterior</p> </div>			

➤ Modelo de encuesta para medir la satisfacción del usuario.

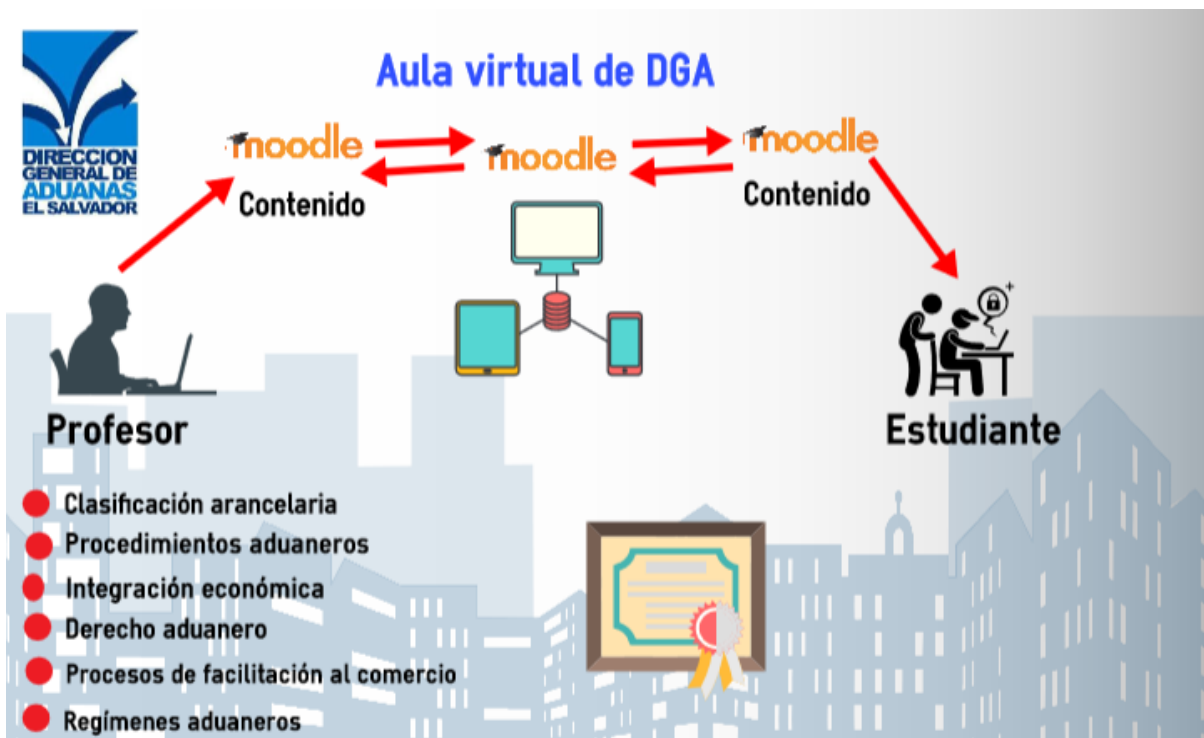
Cuerpo del modelo														
Percepción de la satisfacción del usuario														
1	Pregunta: ¿Cómo Evaluaría la oportunidad y eficacia de nuestro proceso de despacho aduanal de sus mercancías?	a) Muy Eficaz b) Eficaz c) Ineficaz												
2	Pregunta: ¿Cómo considera que es el costo de realizar trámites?	a) Elevado b) Adecuado c) Bajo												
3	Pregunta: ¿La orientación recibida por parte de personal de la aduana regularmente es?	a) Buena b) Media c) Mala												
4	Pregunta: ¿El trato que recibe por parte del personal de la aduana?	a) Cortés b) Seco c) Muy Amable												
5	Pregunta: ¿Cómo evaluaría el conocimiento del personal que realiza la prestación del servicio?	a) Bajo b) Medio c) Alto												
6	Pregunta: ¿Cuál es su percepción de la capacidad de respuesta de los oficiales aduaneros en situaciones imprevistas?	a) Rápido b) Normal c) Lenta												
7	Pregunta: ¿En promedio como resulta el tiempo en el proceso de despacho de sus mercancías?	a) Dentro de lo normal b) Inferior a lo esperado c) Superior al ofrecido												
8	Pregunta: ¿Cómo considera la efectividad de las clasificaciones arancelarias?	a) Precisa b) Regular c) Imprecisa												
9	Pregunta: ¿En general como considera que son los Procedimientos Administrativos?	a) No Cumple b) Eficientes c) Cumple												
Contribución de mejora continua:														
1	Tiempos de Despacho	Calificación: 6 calificación más alta <table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6						
1	2	3	4	5	6									
2	Atención de Personal	Calificación: 6 calificación más alta <table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6						
1	2	3	4	5	6									
3	Procedimientos Administrativos	Calificación: 6 calificación más alta <table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6						
1	2	3	4	5	6									

NOTA: El modelo se puede acoplar según los aspectos a evaluar.

12.7.4 Estrategia: crear un centro de aprendizaje.

Objetivo específico: fortalecer institucionalmente DGA			
Estrategia: consolidar una imagen transparente que inspire confianza			
Acción 4:	Meta proyectada	Periodo de ejecución	Riesgo
Crear un centro de aprendizaje virtual de parte de la DGA	Aula virtual instalada	A mediano plazo	Limitante de presupuesto y de visión
<p>Descripción: crear una plataforma de cursos cortos donde la población se pueda informar más detalladamente los temas de interés en comercio exterior, en especial clasificación arancelaria, procedimientos aduaneros, gestión aduanera básica, derecho aduanero, entre otras, ya que la DGA tiene varios departamentos y por lo tanto el personal especializado puede realizar la temática de cada curso y poder impartir los conocimientos que han adquirido en su trayectoria dentro de aduana u otras dependencias.</p> <p>Es importante mantener al público informado sobre estos temas y así se lograría que las personas sepan más y no los vean complicados cuando los apliquen a la realidad, existen muchas plataformas donde la DGA podría realizar dichos cursos pero la más recomendable es MOODLE que es la más conocida en el mundo y se adapta a las preferencias del usuario y es fácil de utilizar.</p> <p>Lo recomendable es fijar una cuota accesible para estos cursos, las entradas servirían para mantener actualizado el sitio e invertirlo en cursos presenciales, de esta manera poder ofrecer certificados en físico y firmados por el director general de aduanas y el ministro de hacienda porque son las máximas autoridades y así incentivan a los usuarios que cursarían estos diplomados.</p>			

➤ Desarrollo del aula virtual en Moodle.



1. ¿Qué es Moodle?

Moodle es la abreviación en inglés de las siglas (Modular Object Oriented Dynamic Learning), es una plataforma de gestión del aprendizaje de código abierto lo que significa que se puede obtener libremente, donde se modifica, corrige y se le añade presentaciones personalizadas.

2. Características

A nivel general:

- Interoperabilidad: este sistema propicia el intercambio de información gracias a la utilización de los estándares abiertos de la industria para implementaciones web. Al utilizar un lenguaje web, es posible ejecutarlo en diferentes entornos.
- Escalable: se adapta a las necesidades que aparecen en el transcurso del tiempo y se puede utilizar tanto en organizaciones pequeñas como en grandes.
- Personalizable: Moodle, se puede modificar de acuerdo a los requerimientos específicos de una institución o empresa. Además, incluye un panel de configuración mediante el cual se pueden activar o cambiar muchas de sus funcionalidades.
- Económico: este sistema es gratuito, su uso no implica el pago de licencias u otro mecanismo de pago.
- Seguro: implementa mecanismos de seguridad a lo largo de toda su interface.

A nivel pedagógico:

- Flexible: este sistema se puede utilizar con otros modelos pedagógicos, aunque contiene una pedagogía constructivista social.
- Permite realizar un seguimiento sobre el estudiante.

A nivel funcional:

- Facilidad de uso.
- Permite la gestión de perfiles de usuario.
- Facilidad para acceder en cualquier momento.

- Facilidad de administración.
- Permite realizar exámenes en línea.

3. Ventajas

- Es personalizable, se integra funciones propias del usuario.
- No tiene costo alguno.

4. Proceso de instalación en forma de localhost

Servirá para poder crear los cursos antes de poder subirlos a internet ya listos para poder desarrollarlos.

- Información de página principal

Instalación

Nuevos ajustes - Ajustes de la página principal

Nombre completo del sitio
fullname

Nombre corto para el sitio (una palabra)
shortname

Descripción de la página principal
summary

↓ A B I [Listas] [Listas] [Enlaces] [Imagen]

Aula virtual de DGA es una manera facil de aprender sobre temas de comercio exterior, con profesores expertos en las diferentes tematicas.

|

Este resumen puede mostrarse en la página principal utilizando el bloque Resumen del curso/sitio.

- Presentación del curso.



Aula virtual DGA

Área personal / Cursos

Buscar cursos Ir

• El sistema de aduana en El Salvador es importante para el comercio exterior, tiene la función de ser intermediario y fiscalizador de las mercancías que cruzan en cada una de las fronteras del país. Conocerás las funciones principales y la base fundamental del sistema.

¿QUÉ ES UNA ADUANA Y CÓMO FUNCIONA?
Comercio y Aduanas

Agrega otro curso

- Contenido del curso por lección y le puede agregar actividades diferentes a cada una de las lecciones que se consideren necesarias.

+ Lección 1

Aduana, conceptos y principales significados

- + Qué es aduana
- + Despacho aduanero
- + Foro de discusión

+ Lección 2

Clasificación de aduanas por su función, competencia, por su ubicación, entre otras, aduanas fronterizas centroamericanas.

+ Lección 3

Reglamentos, leyes, acuerdos que rigen la aduana en El Salvador.

+ Lección 4

Estructura administrativa de aduanas, servicio aduanero y funcionarios

- Se agrega foro para los estudiantes de forma general.

Sistema de aduanas en El Salvador

[Área personal](#) / [Cursos](#) / [Sistema aduanero](#) / [Lección 1](#) / [Foro de discusión](#)

Foro de discusión

Añadir un nuevo tema de discusión

(Aún no hay temas en este foro)

→ Despacho aduanero

Ir a...

- Se agrega un glosario general con terminología de DGA.

Definiciones y acrónimos

Versión para impresión

Estará disponible después de cursar la primera lección

Buscar en conceptos y definiciones?

Navegue por el glosario usando este índice.

[Especial](#) | [A](#) | [B](#) | [C](#) | [D](#) | [E](#) | [F](#) | [G](#) | [H](#) | [I](#) | [J](#) | [K](#) | [L](#) | [M](#) | [N](#) | [Ñ](#) | [O](#) | [P](#) | [Q](#) | [R](#) | [S](#) | [T](#) | [U](#) | [V](#) | [W](#) | [X](#) | [Y](#) | [Z](#) | [TODAS](#)

A

ABANDONO DE MERCANCÍAS

Acto por medio del cual las mercancías extranjeras que no son nacionalizadas o retiradas de los recintos fiscales y Parques de Servicios, dentro de los plazos establecidos en el Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano, pasan a propiedad del fisco. El abandono de las mercancías podrá ser voluntario o tácito.

Palabra(s) clave:

ACEPTACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE MERCANCÍAS

El acto mediante el cual la Aduana tras haber comprobado que la solicitud de despacho contiene todos los datos necesarios y se han adjuntado los documentos exigidos, la acepta, autorizando el régimen solicitado, previo el cumplimiento de las condiciones y formalidades que procedan.

Palabra(s) clave:

- Se designa tareas por un periodo de tiempo determinado de entrega.

Aula virtual DGA

[Área personal](#) / [Páginas del sitio](#) / [Tarea 1](#)

Tarea 1

Desarrolla dos conceptos propios de que es aduana para ti y la importancia.

Sumario de calificaciones



No mostrado a los estudiantes	No
Participantes	0
Enviados	0
Pendientes por calificar	0
Fecha de entrega	sábado, 9 de noviembre de 2019, 00:00
Tiempo restante	5 días 10 horas


[Ver/Calificar todas las entregas](#)
[Calificación](#)


→ [Definiciones y acronimos](#)

Ir a...

- Presentación de manera general en la plataforma.


- 
-  [Foro de estudiantes](#)

Cualquier duda, mas información, permisos, estará abierto después de 4 horas transcurridos en el curso
-  [Definiciones y acróminos](#)

Estará disponible después de cursar la primera lección
-  [Tarea 1](#)

Desarrolla dos conceptos propios de que es aduana para ti y la importancia.

Cursos disponibles

-  [Sistema de aduanas en El Salvador](#)

- El sistema de aduana en El Salvador es importante para el comercio exterior, tiene la función de ser intermediario y fiscalizador de las mercancías que cruzan en cada una de las fronteras del país. Conocerás las funciones principales y la base fundamental del sistema.



- Documentos adjuntos 1: Información general del curso.

Sistema aduanero de El Salvador

Objetivo: Estudiar y dar a conocer las funciones de aduana, clasificaciones, reglamentos, leyes y acuerdos que rigen el sistema

Metodología: Las clases y los ejercicios se cursan desde nuestra plataforma educativa (aula virtual) a la cual accede mediante un nombre de usuario y contraseña personal de acceso.

Todos los cursos son a través de Internet en la modalidad de cursos a distancia o cursos online (elearning).

Se recomienda dedicarle al curso una o dos horas por día.

El curso se configura al ritmo y tiempo estipula por la DGA.

Las tareas tienen tiempo determinado para entregar, la asistencia a los foro cuenta como nota.

¿A quién está dirigido? Público en general.

Duración: 4 meses

Temario:

- Aduana, conceptos y principales significados.
- Clasificación de aduanas por su función, competencia, unificación, entre otras.
- Reglamentos, leyes, acuerdos que rigen la aduana.
- Estructura administrativa, servicio de aduana y funcionarios.

Certificado emitido por:

- DGA (DIRECTOR)
- Ministerio de Hacienda (MINISTRO)

Cursos online de formación

SOLICITE MÁS INFORMACIÓN Y LAS CONDICIONES DE INSCRIPCIÓN

www.aulavirtualDGA.gob.sv

- Documentos por lección.

Aduana, conceptos y principales significados






ADUANAS, CONCEPTO Y PRINCIPALES SIGNIFICADOS







Servicio público encargado de vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las costas, fronteras y aeropuertos de la República, de intervenir en el tráfico internacional para los efectos de la recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros que determinen las leyes, y degenerar las estadísticas de ese tráfico por las fronteras, sin perjuicio de las demás funciones que le encomienden las leyes.

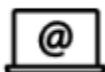
Acepciones más comunes del término:

-  Aduana como Institución.
-  Aduana como lugar, edificio, recinto fiscal.
-  Aduana como autoridad.



Etimología de la palabra Aduana:

-  Proviene de la palabra árabe “Al dyuan o adayuan”, que era la palabra que los moriscos del Virreynato de Córdoba y Granada designaban a las instalaciones que se encargaban de registrar los géneros y las mercancías que se importaban o exportaban, donde se cobraban los impuestos que se adeudaban.
-  “Aduana del árabe” que significa la casa donde se cogen los derechos, lo cual dio origen a la palabra “que luego derivó en “y finalmente.”
-  “Aduana del árabe “ad diuvaran”, que significa el registro.”
-  “Aduana del árabe “que significa el gran libro de cuentas.



ADUANAS



“Los servicios administrativos responsables de la aplicación de la legislación aduanera y de la percepción de los tributos a la importación y a la exportación y que están encargados también de la aplicación de otras leyes y reglamentos relativos entre otros, a la importación, al tránsito y a la exportación de MERCANCÍAS” CAUCA IV.

Zona primaria aduanera o de operación aduanera:

- ✚ Es toda área habilitada por la Dirección General, donde se presten o se realicen servicios u operaciones aduaneras, temporal o permanentemente, comprende: las respectivas oficinas, patios, zonas de depósitos, almacenes, pistas de aterrizaje y en general todos los lugares donde los vehículos o medios de transporte realizan operaciones inmediatas y conexas con la carga y descarga y las mercancías que no hayan sido objeto de desaduanaje quedan ahí depositadas.

Zona Secundaria:

- ✚ La parte restante del territorio aduanero o de libre circulación, temporal o permanente, en donde la Dirección General realizará, cuando corresponda, las funciones de vigilancia y control aduanero.

Zona de vigilancia especial: Art. 7 RECAUCA IV

Enclave:

- ✚ Territorio incluido en otro con diferentes características políticas, administrativas, geográficas, etc.; ámbito sometido a la soberanía de otro Estado en el cual, en virtud de un convenio u acuerdo internacional, se permite la aplicación de la legislación aduanera nacional, por ejemplo: Aduana Periférica.





Dirección General de Aduanas.

La Dirección General de Aduanas es un órgano técnico independiente adscrito al Ministerio de Hacienda, la cual posee superioridad jerárquica en materia Aduanera; controla y facilita el cumplimiento de la legislación del ramo, y actúa para prevenir y reprimir infracciones aduaneras.



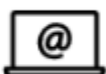
Las funciones de la Dirección General de Aduanas son:

La Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas, su Reglamento Orgánico, el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su Reglamento definen las principales funciones a ser desarrolladas por el Servicio Aduanero de El Salvador, los cuales se enumeran a continuación:

Según lo dispuesto en el artículo 12 del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) las atribuciones del Servicio Aduanero son "supervisar y fiscalizar el correcto cumplimiento de las obligaciones aduaneras, la Autoridad Aduanera está autorizada para visitar empresas, establecimientos industriales, comerciales o de servicios, requerir y examinar la información de sujetos pasivos, auxiliares y terceros, necesaria para comprobar el contenido de las declaraciones aduaneras, de conformidad con los procedimientos legales establecidos"

Dichas atribuciones al ser desarrolladas por el Reglamento del Código (RECAUCA), las desglosa en las siguientes:

- a. Exigir y comprobar el cumplimiento de los elementos que determinan la obligación tributaria aduanera, tales como naturaleza, características, clasificación arancelaria, origen y valor aduanero de las mercancías y los demás deberes, requisitos y obligaciones, derivados de la entrada, permanencia y salida de las mercancías y medios de transporte del territorio aduanero;
- b. Exigir y comprobar el pago de los tributos;
- c. Elaborar y aplicar los procedimientos aduaneros, así como proponer las modificaciones de las normas, para adaptarlas a los cambios técnicos y tecnológicos conforme a los requerimientos del comercio internacional y de acuerdo a los criterios de simplicidad, especificidad, uniformidad, efectividad y eficiencia.



12.7.5 Estrategia: fortalecer el desempeño del recurso humano.

Objetivo específico: fortalecer institucionalmente DGA			
Estrategia: fortalecer el desempeño del recurso humano			
Acción1:	Meta proyectada	Periodo de ejecución	Riesgo
Definir un programa de intercambio de experiencia entre las administraciones de las aduanas de Centroamérica.	Establecer el programa de intercambio con otras aduanas de Centroamérica	A mediano plazo	No hay colaboración con otras instancias de Centroamérica
<p>Descripción: es importante contar con la experiencia de otros y transmitir los conocimientos para ver la realidad de cada país en la forma en cómo trabaja y se desarrollan para tener unificación de criterios en materia de facilitación regional.</p> <p>Las fronteras de la región deben estar en constante comunicación y cooperación para mejorar sus procedimientos de entrada a los países, esto beneficia el paso de mercancía por las aduanas, teniendo unificación de documentos (aunque ya se cuenta, aún existe discrepancia de utilización de la misma DUCA en todos los países de Centroamérica), trabajando como bloque económico tendrían más poder que individualmente y no solo en materia de comercio si no que en otras áreas pero esto dependerá de la voluntad de cada país y las buenas relaciones que se tengan. El programa de intercambio de experiencia es una base de comunicación entre las fronteras regionales al poder ver realmente como se trabaja y mejorar condiciones, lo ideal sería llegar a ser como la Unión Europea libre tránsito sin necesidad de presentar permisos por cada una de las fronteras de los países de Centroamérica.</p> <p>La experiencia que tiene cada país en materia de comercio es diferente, aunque tengan el mismo formato administrativo, siempre se pide diferentes requisitos para que una mercancía entre aun país, el tránsito regional debe de ser libre pero aún deben trabajar en mecanismos de mejora.</p> <p>Beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mayor capacidad para entender procedimientos. - Ideas de mejora a nivel regional. - Cooperación y fortalecer lazos. - Comunicación constante para resolver inconvenientes. 			

➤ Plan de intercambio de experiencia aduanera.

Título del proyecto:	Intercambio de experiencia en materia aduanera.
Área institucional que se pretende potenciar con la intervención:	Herramientas de facilitación en Centroamérica.
Institución responsable:	Administraciones aduaneras de la región.
Institución ejecutora:	Administraciones aduaneras con cada una de las fronteras en estudio.
Países:	Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.
Localización detallada:	Frontera terrestre y marítima de cada país.
Fecha de ejecución del proyecto:	Enero de 2020 a junio de 2020.

1. TIPO DE EXPERIENCIA:

Es un programa de intercambio con el personal que trabaja directamente en las fronteras de cada uno de los países participantes para visualizar el trabajo que cada uno hace para facilidad de procesos aduaneros.

2. MARCO INSTITUCIONAL:

Las aduanas de cada uno de los países participantes deben movilizar el intercambio de experiencia que han adquirido a lo largo de su trayectoria dentro de las diferentes fronteras con el fin de tener una base de datos de cómo se trabaja en cada país y la facilidad que ofrecen en materia aduanera, lo importante es tener una comunicación y trazabilidad de los procedimientos que se realizan en frontera para verificar si la implementación de las DUCAS en Centroamérica se están cumpliendo de acuerdo a lo establecido por parte de la autoridades de COMIECO.

Estar integrados como bloque centroamericano es un paso al desarrollo de la región, pero aún se debe trabajar para homologar procedimientos en materia de comercio y de esta forma lograr libre tránsito para las mercancías.

3. DESCRIPCIÓN RESUMIDA DEL PROYECTO:

El intercambio de experiencia es importante para el desarrollo de cooperación y comunicación entre las aduanas de los países de Centroamérica, los recursos utilizados serán a disposición de cada una de las entidades:

- HONDURAS



- COSTA RICA



- GUATEMALA



- PANAMA



- EL SALVADOR



- NICARAGUA



Los materiales a utilizar serán: cuaderno, lapiceros, marcador, una hoja de observación para verificar la instalación y los procedimientos que se realizan en las fronteras.

Cada uno de los participantes anotaran las respectivas observaciones que consideren pertinentes a los diferentes procedimientos que se realizan en los países, para poder dar una conclusión de las diferencias y similitudes que se tienen entre países, de esta manera poder lograr encontrar soluciones y acciones que mejoren la homologación y la unificación de criterios a nivel regional.

El traslado de los participantes lo realizarán cada dirección de aduana que le corresponda llevar a cabo el programa en su debido tiempo, la alimentación, alojamiento y demás material será dado por cada entidad.

4. OBJETIVO GENERAL:

- Analizar los procedimientos en las aduanas de cada uno de los países de Centroamérica para verificar y estandarizar medidas de facilitación para el año 2020.

5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Comparar procedimientos establecidos a nivel centroamericano en cada una de las aduanas.
- Describir cada uno de los requerimientos de entrada de las mercancías a los países.
- Identificar las medidas de facilitación en cada uno de los países.

6. RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD:

Los resultados que se deben esperar de este intercambio, es mejorar los procedimientos a nivel regional en específico el tránsito terrestre que es donde más se generan problemas en las diferentes aduanas de los países, con cada una de las observaciones que realicen los participantes se podrán elaborar acciones con el fin de mejorar como región.

Una de las limitantes que podría existir es que no se logre llevar a cabo el programa de intercambio por falta de voluntad de cada uno de los países y de visión en mejorar los procedimientos.

7. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LOS RESULTADOS ESPERADOS:

Cuando se obtengan las observaciones realizadas por los participantes se reunirán en las oficinas de SIECA (ente regulador de acciones de mejora a nivel centroamericano) para realizar acciones entre todos y que den su punto de vista sobre aspectos que más se deben trabajar para lograr un cambio positivo que beneficie a cada país.

Describirán cada punto que estará en la guía de observación según el criterio de cada uno, tendrán que realizar un cuadro donde anotaran las diferencias y las similitudes que tienen a partir de esa información, explicaran los motivos por los cuales no llegan a tener igualdad de documentación y procedimientos.

Realizarán una mesa de solución donde los participantes propondrán criterios de mejora.

8. PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y DURACIÓN DEL PROYECTO:

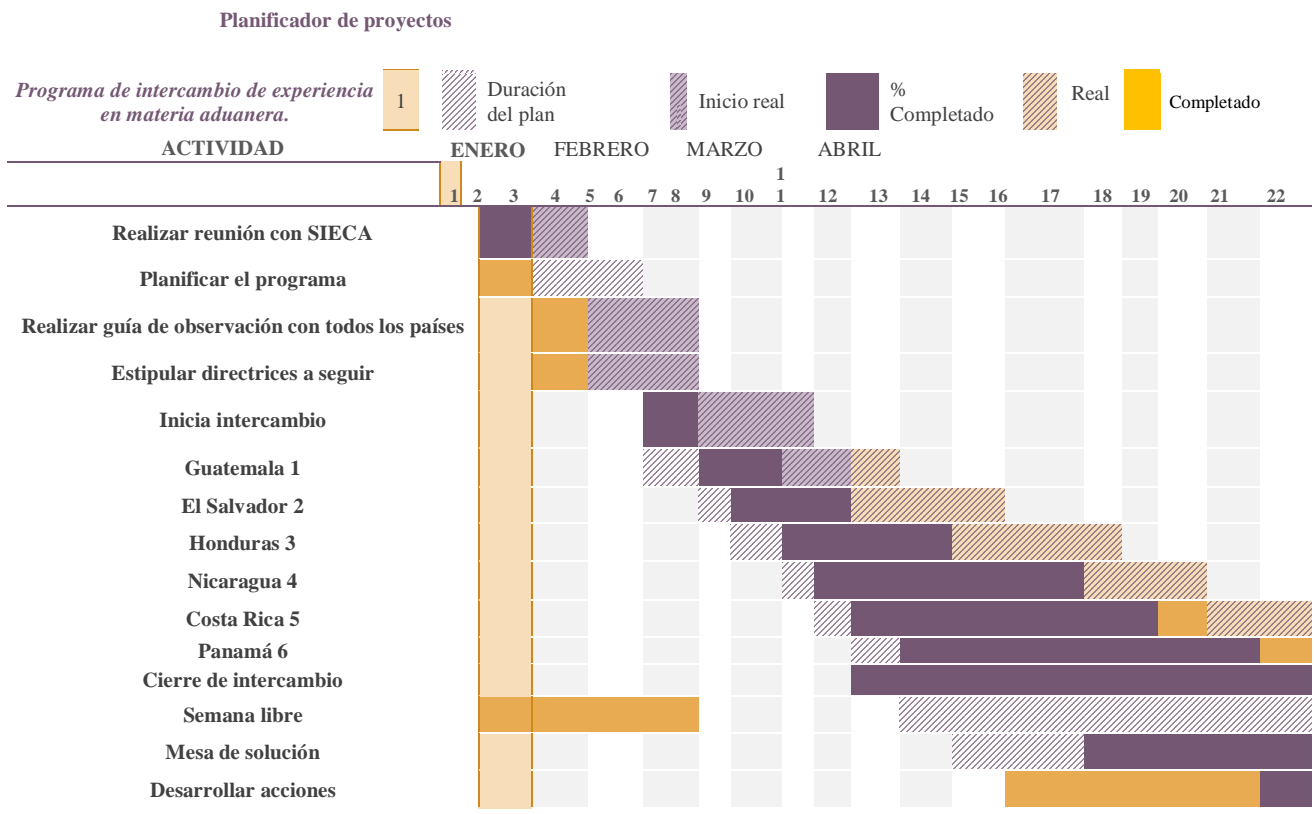
La metodología de trabajo se establecerá con la guía de observación que se le dará a cada participante para que califique los procedimientos de cada país, los participantes serán de confianza y de trayectoria dentro de frontera, pueden ser estos administradores o agentes de aduana que más están en contacto con los usuarios.

Para llevar a cabo este proyecto deben estar de acuerdo cada país para realizar el intercambio, el SIECA debe de ser el ente que verifique una comunicación y cooperación entre los países, ya acordado el programa de capacitación se lleva a su procedimiento respectivo. Se elaborará desde enero de 2020 cuando ya esté implementado todos los regímenes en los países.

9. PERSONA DE CONTACTO RELACIONADA CON EL PROYECTO:

Nombre:
 Cargo:
 Departamento:
 Tel:
 E-mail:


10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:



12.8 Estrategia para fortalecer la integración inter-institucional

Objetivo 3: fortalecer la integración inter-institucional, la comunicación y la trazabilidad de los procesos

12.8.1 Estrategias: fortalecer programa público-privado.

Objetivo específico: fortalecer la relación y comunicación entre sector público y privado			
Estrategia: fortalecer programas público-privado			
Acción 1:	Meta proyectada	Periodo de ejecución	Riesgo
Realizar reuniones intergremiales inclusivas	Participación de todos los sectores	A corto plazo	Sectores no interesados
<p>Descripción: en la actualidad se ha tenido mucha relevancia en el trabajo institucional entre el gobierno, la empresa privada y gremiales de diferentes rubros para brindar apertura en esta cohesión se debe instituir a desarrollar reuniones que alcancen puntos de mutuo entendimiento, esto se logrará con una verdadera voluntad al diálogo y la propia apertura de los sectores ante los preceptos que siempre se han establecido como correctos. Esta acción permite la mejora en el clima de inversión porque propicia la participación entre lo público y lo privado.</p> <p>En este caso deben tomar en cuenta gremiales de forma inclusiva, de esta manera se logrará una mejor comunicación y así las acciones que se desarrollen serán de beneficios para todos, debido a que todos los actores del comercio mueven la economía del país, son eslabones en la cadena de suministro de importación.</p> <p>Las reuniones deben llevarse a cabo por el área de interés de cada sector. Estas pueden tocar temas que han estado en discusión y no han podido concretarse, igualmente exponer nuevas propuestas. Se realizará por medio de los ministerios del gobierno que contactarán con los sectores relacionados. Este acercamiento pretende realizar reuniones dos veces por mes, por medio de reuniones concertadas en una fecha establecida donde deben estar presentes la gran mayoría o el total de los participantes.</p>			
 <p>Debido a que la globalización en los mercados exige modalidades de facilidad para asegurar su permanencia en el entorno los actores deben aportar ideas de mejora que beneficien a todos, el establecimiento de redes cooperativas es una estrategia para mejorar la productividad y competitividad del país para lograr unificación con el sector privado y público.</p>			

➤ Instituciones y dependencias actuales en la mesa de facilitación.

Ministerio de Hacienda- DGA



Es la institución estatal que tiene como misión dirigir y administrar las finanzas públicas y como dependencia tiene la DGA, encargado del servicio aduanero del país.

Sus principales funciones consisten en:

El cumplimiento de los elementos que determinan la obligación tributaria aduanera, exigir el pago de tributos entre otras relacionadas.

En la actualidad tiene su más importante reto, la implementación Aduana Sin Papeles.

Ministerio de Economía



Fomenta las capacidades de los sectores productivos y busca oportunidades para su desarrollo y la prosperidad del país.

Con la DGA se trabaja en la coordinación para avanzar con la normalización de la Declaración Única Centroamericana (DUCA), así como los procesos de integración de la Unión Aduanera, entre otros temas relacionados al modelo de Aduana Sin Papeles.

Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA)



Institución autónoma que tiene a su cargo el desarrollo de la infraestructura de puertos, aeropuertos y ferrocarriles del país.

CEPA ha sido el precursor de la ASP en el puerto de Acajutla y la Unión. Está trabajando con la DGA para la modernización y simplificación de sus procesos.

Ministerio de Agricultura y Ganadería de El Salvador (MAG)



Es el responsable de promover la competitividad y el desarrollo de las actividades agropecuarias.

Emite las autorizaciones con los requisitos sanitarios para que los importadores puedan ingresar productos y subproductos de origen animal al país y animales vivos como ganado bovino, porcino, equino, entre otros.

Esta institución como otras entidades relacionadas a emitir permisos no cuenta con ventanilla única para trasladar la información a la DGA, sino que el usuario tiene que presentarse físicamente.

Ministerio de la Defensa Nacional


En esta institución se encuentra el permiso especial de importación de armas y municiones.

No cuenta con ventanilla única para trasladar la información a la DGA sino tiene que presentarse físicamente.

División de Antinarcóticos (DAN) de la PNC.


División encargada de la inspección de drogas.

Por medidas de seguridad hay instalada una DAN en todas las aduanas del país y para ingresar al territorio es necesario un permiso.

Los importadores tienen que dirigirse en las oficinas ubicadas en las aduanas para llenar un formulario.

Ministerio de Salud (MINSAL)


Es la instancia del Estado rectora en materia de salud.

Esta institución otorga el permiso correspondiente para importar alimentos preparados, materias primas y aditivos alimentarios.

No cuenta con ventanilla única para trasladar la información a la DGA sino tiene que presentarse físicamente.

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de El Salvador (MARN)


Es la entidad gubernamental encargada de la gestión ambiental de este país.

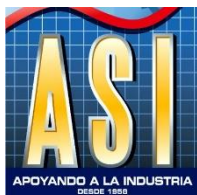
Para importar sustancias catalogadas como peligrosas, deberá presentar el formulario ambiental correspondiente para obtener un permiso ambiental.

No cuenta con ventanilla única para trasladar la información a la DGA sino tiene que presentarse físicamente.

Dirección Nacional de Medicamentos (DNM)

Tiene la función de regular, vigilar y controlar los medicamentos.

No cuenta con ventanilla única para trasladar la información a la DGA sino tiene que presentarse físicamente.

Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI)

Esta gremial es un órgano de consulta para las instituciones del Estado en aquellos asuntos relacionados con la industria nacional y que coopera con el gobierno en todo lo que se relacione con el beneficio de la industria y del país.

Asociación Nacional de La Empresa Privada (ANEP)

Esta asociación colabora en lo relativo a la promoción y canalización adecuada de las inversiones nacionales y extranjeras, que tienden a fortalecer la economía nacional.

Corporación de Exportadores de El Salvador

Ofrece apoyo a todas las empresas del país (pequeñas y grandes) en el fomento y la promoción de sus exportaciones de bienes y servicio.

Cámara de Comercio e Industria de El Salvador (CAMARASAL)

Es una gremial que contribuye a incrementar la competitividad de las empresas, fomenta el intercambio comercial y la inversión.

Cámara de la Industria Textil (CAMTEX)

Gremial que busca posicionar la Industria Textil, Confección y Zonas Francas, a nivel nacional, regional e internacional como una industria organizada e integrada, con la capacidad de innovación y de respuesta inmediata a los cambios del mercado internacional.

➤ Asociaciones y gremiales que deben de ser tomadas en la mesa de facilitación.

Asociación Salvadoreña de Agentes de Carga (ASAC)



Es una entidad conformada por empresas dedicadas a la consolidación y desconsolidación de carga y manejo logístico integral de la misma cuenta con 50 miembros dentro de su asociación.

Asociación Gremial Empresarial de Exportadores e Importadores de Frutas y Verduras de El Salvador (AGEIFVES)



Es una entidad en fomentar los intereses del sector distribuidor de frutas y verduras cuenta con 52 asociados a la gremial que respalda cooperativas en diferentes puntos del país.

Asociación de Transportistas de Carga de El Salvador (ATCASAL)



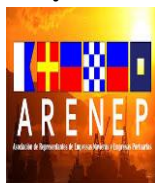
Gremial de transporte de carga que representa los intereses de sus Asociados, ante las diferentes entidades gubernamentales y privadas que tengan incidencia directa con el transporte de carga terrestre nacional como internacional.

Asociación de Transportistas Internacionales de Carga (ASTIC)



Gremial que ofrece a sus socios, soluciones de transporte a nivel local como internacional cuenta con las de 2,356 socios de transportista en el país.

Asociación de Representantes de Empresas Navieras y Portuarias (ARENAP)



Es una entidad en fomentar los intereses de sus socios del sector naviero y portuario con mucha presencia en el país.

**Asociación Salvadoreña de Agentes Aduaneros
(ASODAA)**



Gremial que aglutina a los Agentes Aduaneros legalmente autorizados por la Dirección General de Aduanas.

Cada una de las gremiales y asociaciones que se describen anteriormente pertenecen a la movilidad del comercio ya sean estos transportistas, agentes de aduanas, agentes portuarios, desconsolidadores e importadores que representan a otros socios pequeños y medianos dentro del país.

Con estas mesas de diálogo se pretende que se logre un fortalecimiento de integración público y privado más profundo, entre los beneficios que se pueden lograr están:

- Permitir un mayor acercamiento entre la Institución y los gremios.
- Fomentar la participación entre los sectores.
- Promover la cooperación interinstitucional para el beneficio de todos.
- Propiciar la actualización de procedimientos y estandarización de requerimientos.

12.8.2 Estrategia: difusión de acciones realizadas en conjunto.

Objetivo específico: fortalecer la relación y comunicación entre sector público y privado			
Estrategia: difusión de acciones realizadas en conjunto entre los sectores			
Acción 1:	Meta proyectada	Periodo de ejecución	Riesgo
Realzar en medios el trabajo realizado	Dar a conocer actividades realizadas en conjunto	A corto plazo	No exista interés en comunicar los trabajos realizados

Descripción: Compartir en medios oficiales de ambos sectores las acciones que se están realizando en conjunto. Es necesario dar a conocer y desarrollar una buena percepción por parte de la población para abrir más oportunidades que brinden mayor apertura entre los dos sectores.

El trabajo en conjunto es mucho mejor y trae beneficios para ambos tanto para gremiales, entidades públicas, empresas privadas y asociaciones, de esta manera la población reconocerá que existe trazabilidad de información y mutua cooperación para lograr ser más competitivos como país ante la región centroamericana. Divulgar las reuniones que realizaran y los puntos que se desarrollaran a futuro como parte de las estrategias en medidas de facilitación del comercio.

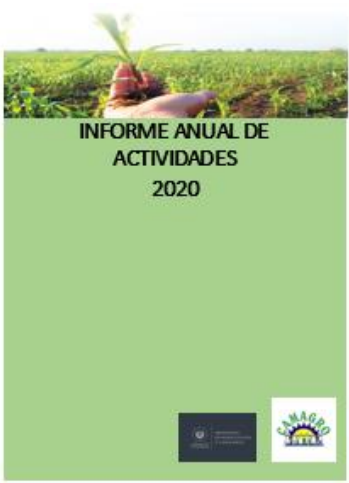
En las páginas de cada institución deberán publicar el trabajo en conjunto, así como en diferentes medios de comunicación para tener mayor alcance.







12.8.3 Estrategia: difusión de acciones entre sectores.

Objetivo específico: fortalecer la relación y comunicación entre sector público y privado			
Estrategia: difusión de acciones realizadas en conjunto entre los sectores			
Acción 2:	Meta proyectada	Periodo de ejecución	Riesgo
Elaboración de informe anual	Describir acciones realizadas por los sectores	A corto plazo	No exista colaboración en recolectar información
<p>Descripción: crear un informe referente a las diferentes actividades realizadas en conjunto cada año. Esta se presentará como un documento digital subida en los sitios oficiales correspondientes de cada uno para su divulgación. Este tendrá información general sobre los puntos a discusión y las acciones que se realizan.</p> <div style="text-align: center;">  </div>			

➤ Estructura del informe.

El objetivo del informe es sobre las actividades realizadas para dejar evidencia de aspectos como los puntos a mejorar, cronogramas, actividades, tiempo de ejecución, resumen de lo trabajado por todos los sectores, así como los resultados.

TITULO
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

OBJETIVO GENERAL
OBJETIVOS ESPECÍFICOS
ANTECEDENTES
METODOLOGÍA

➤ Plan de acción.

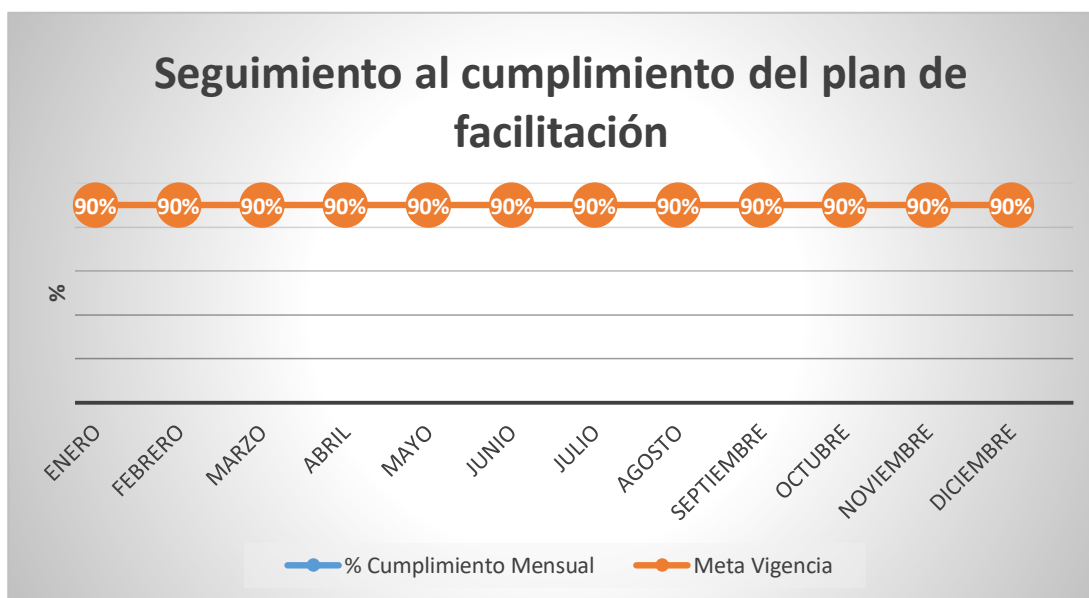
NOMBRE DE LA ENTIDAD:									
PLAN DE ACCIÓN DE PREPARACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE FACILITACIÓN									
FASE	OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDADES / ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	INDICADORES	PRODUCTO	FECHA		
							Inicio	Fin.	
PLANEACIÓN									
DIAGNÓSTICO									
EJECUCIÓN									

➤ Cronograma de actividades.

NOMBRE DE LA ENTIDAD: PLAN DE ACCIÓN DE PREPARACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE FACILITACIÓN																															
FASE	ACTIVIDADES / ESTRATEGIAS	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				TOTALES					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Realizadas	Pendientes	Aplazadas			
PLANEACIÓN																															
DIAGNÓSTICO																															
EJECUCION																															

Logo		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE FACILITACIÓN AL COMERCIO																
		OBJETIVO ESTRATEGICO, ESTRATEGIAS Y ACCIONES																
OBJETIVO																		
META										INDICADOR								
Ciclo	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA VIGENCIA												Responsable (s)	RECURSOS		OBSERVACIONES	
		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO			Administrativos	Financieros		
		P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E					
I PLANEAR																		
																X		
																X		
																X		
																X		
II HACER																x		
															X			
															X			
															X			
III VERIFICA															X			
															X			
IV EJECUTADO															X			
															X			

Total, Actividades	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
% COBERTURA DEL PROGRAMA																
MONITOREO DEL PROGRAMA /VIGENCIA																
1. CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA	ENERO	FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		CUMPLIMIENTO ANUAL				
Actividades Programadas en el Mes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	80	69	100%		
% Ejecución Mensual del Programa																
% Cumplimiento Meta en el Mes	90%	90%		90%		90%		90%		90%		Programado	Ejecutado	100%		



REFERENCIAS

Libros.

- Bernal, César A. (2010). *Metodología de la Investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª ed.). Colombia, Bogotá .Editorial: Pearson Educación.
- Bustillo,R. (2002). *Comercio exterior: materia y ejercicios*. (1ª ed.). Vizaya, España. Editorial Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.
- Freire, J & González, F. (2003). *Economía del transporte marítimo*. (1ª ed.). España. Editorial: Netbiblio.
- Laurrucea, J,Sagarra, R., Mallofre,J. (2013). *Transporte en contenedor*. (1ª ed.). Barcelona España. Editorial: Marge Books.
- Kerlinger,F. (1979). *Enfoque Conceptual de la Investigación del Comportamiento: Técnicas y Metodología*. (1ª ed.). México. Editorial: Nueva Editorial Interamericana
- Mendoza. (2017). *Recopilación de leyes aduaneras: CAUCA Y RECAUCA*. San Salvador, El Salvador. Editorial Jurídica Salvadoreña.
- Ministerio de Economía. (2014). *Guía para la utilización y el aprovechamiento del acuerdo de asociación entre Centroamérica y la unión europea (Ada)*. San Salvador, El Salvador. Editorial: Gobierno de El Salvador.
- Rojas, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. (8ª ed.) México. Plaza y Valdés Editores.
- Romero, R & Steve, A. (2017) *Transporte marítimo de mercancías: Los elementos claves, los contratos y los seguros*. (1ª ed.) . Barcelona, España. Editorial: Marge Books.

Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México. McGraw-Hill.

Pascual, J., Frías, D., & García, F. (1996). *Manual de psicología experimental*. (1ª ed.). España. Editorial: Ariel.

Sitios web.

Arquímedes, M. (junio 2019). *SIDUNEA WORLD y sus Actualizaciones*. En A. Soriano (Presidencia). Seminario llevado a cabo en el Centro de Formación de Asesores y Consultores en Comercio Exterior (ACCESA), San Salvador.

Asamblea Legislativa. (2005). *Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas: Decreto N° 903*. [PDF file]. Recuperado de: https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117072944413_archivodocumentolegislativo.pdf

Autoridad Marítima Portuaria. (2010). *Glosario de Términos Marítimos Portuarios*. [PDF file] Recuperado de: <https://www.amp.gob.sv/ampweb/wp-content/uploads/2015/03/glosario-de-terminos-maritimos-portuarios-12-08-2010.pdf>

Banco Central de Reserva (BCR). (2012). *CIEX El Salvador: Objetivos*. Recuperado de: https://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_content&view=article&id=138&Itemid=337

Banco Central de Reserva (BCR).(2000). *Documentos de Exportación que Emite CENTREX*. Recuperado de: https://www.centrex.gob.sv/scx_html/modelo_docs_export_aut.html

Banco Central de Reserva. (2016). *CIEX El Salvador: Implementación De La Declaración Única Centroamericana (DUCA)*. Recuperado de: https://www.centrex.gob.sv/scx_html/INFOCIEX%20Julio-Septiembre%202016.pdf

Centro Europeo de Postpago. (2019). *Qué es una encuesta de satisfacción?*. Recuperado de: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-una-encuesta-de-satisfaccion.html>

Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa (CEPE). (2018). *Declaración*.

Recuperado de: <http://tfig.unece.org/SP/contents/declaration.htm>

Consejo de Ministros de Integración Económica. (1966). *Código Aduanero Uniforme*

Centroamericano (CAUCA). [PDF file]. Recuperado de:

[http://www.transparenciafiscal.gob.sv/downloads/pdf/DC50852CodigoAduaneroUniformeCentroamericano\(CAUCA\).pdf](http://www.transparenciafiscal.gob.sv/downloads/pdf/DC50852CodigoAduaneroUniformeCentroamericano(CAUCA).pdf)

Dirección General de Aduanas. (2019) *Manual de Usuario SIDUNEA ++ (Sistema Aduanero Automatizado)*. [PDF file] Recuperado de:

<http://www7.mh.gob.sv/downloads/pdf/PMHDC8304.pdf>

Dirección General de Aduana. (2019). *Disposición Administrativa de Carácter General DACG No. DGA-006-2019*. [PDF file] Recuperado de:

<http://www.transparenciafiscal.gob.sv/downloads/pdf/700-DGA-DG-2019-21108.pdf>

Escuela de Organización Industrial. (2013). *Modelo de un plan de capacitación*. Recuperado de:

<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>

Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE). (2015). *Actualización de Software: Política de seguridad de Pyme*. Recuperado de:

<https://www.incibe.es/sites/default/files/contenidos/politicas/documentos/actualizacion-es-software.pdf>

Ministerio de Hacienda (2019). *Exportación de Mercancías*. Recuperado de:

http://www7.mh.gob.sv/pmh/es/Temas/Manual_Unico_de_Operaciones_Aduaneras/Proceso_de_despacho/Proceso_Aduanero/Exportacion_de_Mercancias.html

Ministerio de Hacienda. (2018). *Definiciones-Mercancía*. Recuperado de:

https://www.mh.gob.sv/pmh/es/Temas/Manual_Unico_de_Operaciones_Aduaneras/Definiciones.html#APMHAP747

- Organización de las Naciones Unidas. (2019). *ASYCUDA*. Recuperado de: <https://asycuda.org/en/>
- Organización Mundial del Comercio. (2019). *Información técnica sobre las normas de origen*. Recuperado de: https://www.wto.org/spanish/tratop_s/roi_s/roi_info_s.htm
- Pérez,J & Gardey,A. (2014). *Definición Acuerdo*. Recuperado de <https://definicion.de/acuerdo>
- Portal de Transparencia Fiscal. (2019). *Reglamento sobre el Régimen de Transito Aduanero Internacional Terrestre: Formulario de Declaración e Instructivo*. [PDF file] Recuperado de:http://www.transparenciafiscal.gob.sv/downloads/pdf/DC5142_7_Reglamento_Sobre_el_Regimen_de_Transito_Aduanero_Internacional_Terrestre.pdf
- Robledo,V. (2016).Vip Market Consultores: *Cultura de Servicio*. Recuperado de: <http://www.vipmarketconsultores.com/empoderante/cultura-de-servicio/>
- Secretaría de Integración Económica Centroamericana. (2019). *Declaración Única Centroamericana (DUCA)*. Recuperado de: <https://www.sieca.int/index.php/plataformas-electronicas/servicios-en-linea/declaracion-unica-centroamericana/>
- Sistema de Integración Centroamericana. (2017). *Acuerdo de Asociación Centroamérica – Unión Europea*. Recuperado de: http://www.sica.int/noticias/acuerdo-de-asociacion-centroamerica-union-europea_1_110712.html.
- Secretaría de Integración Económica Centroamericana. (2008). *Sistema de Información para el Tránsito Internacional de Mercancías*. [PDF file] Recuperado de: http://www.portaltim.sieca.int/TIM/Portal/archivos/Manual_PortalTIM.pdf
- Psicología Online. (2010). *¿Qué es el Método Hipotético Deductivo?* Recuperado de: <http://mentepsicologia.blogspot.com/2010/10/el-metodo-hipotetico-deductivo.html>

Universidad Luterana Salvadoreña. (2002). *¿Qué es Moodle?* Recuperado de:
http://www.uls.edu.sv/pdf/manuales_moodle/queesmoodle.pdf

USAID. (2008). *Proyecto Aduanas y Clima de Negocios que Promueven el Comercio y la Inversión*. [PDF file] Recuperado de:
<http://www7.mh.gob.sv/downloads/pdf/PMHDC8310.pdf>

GLOSARIO

ACCIDENTE MARÍTIMO: Evento o siniestro en el cual está involucrado un buque, cuyo resultado ocasione pérdidas o daños a las personas, propiedad, infraestructura portuaria y/o al medio ambiente.

ALMACENAJE: Servicio que consiste en la conservación, custodia y permanencia de la mercadería en las bodegas, cobertizos, aleros y patios.

AMARRE: Acción de asegurar mediante la colocación de cabos, un buque a las boyas de las terminales marítimas.

ATRAQUE: Operación de ubicar un buque en un espacio designado en el muelle, este concluye en el momento que es amarrado el último cabo a la bita del muelle.

AYUDAS A LA NAVEGACIÓN MARÍTIMA: Elementos previstos por el puerto para la orientación y señalización del rumbo o ruta a tomar por los buques para su arribo o zarpe, comprende faros, boyas, balizas, enfilaciones, receptores de señal de radar, equipos electrónicos de guía y posicionamiento terrestre, equipos de guía y posicionamiento satelital, cartas náuticas, libros de faros, derrotero y cualquier otro elemento destinado a esta finalidad, para establecer las rutas apropiadas y evitar en lo posible accidentes como encallamientos o naufragios.

BUQUE MERCANTE O NAVE: Tipo de Embarcación de gran tonelaje, con amplia cubierta y estabilidad, que por su tamaño, solidez y fuerza, es adecuado para navegaciones.

BUQUES NO MERCANTES: Todos aquellos buques, con eslora menor a 50 metros y que prestan o reciben algún servicio del (al) Puerto o a (de) terceros, dentro de esta categoría, se incluyen: pesqueros, lanchas deportivas o de pasajeros, remolcadores, entre otros.

BUQUE RO-RO: Son aquellos buques que transportan cargamento rodado (Roll On-Roll off) ya sean automóviles, camiones o vehículos industriales, entre otros, estos poseen varios niveles y rampas que facilitan la carga y descarga de los vehículos transportados.

BOYA: Cuerpo flotante sujeto al fondo marino que se coloca como señal para indicar un sitio peligroso o un objeto sumergido, también se utiliza para amarrar los buques.

CAPITÁN: Máxima autoridad a bordo de un buque, encargada de su dirección y gobierno, que ejerce la prestación del armador o del propietario, según sea el caso; representa al estado de Pabellón del buque.

CARGA: Bienes, productos, mercancías y artículos de cualquier clase transportados en los buques.

CARGA A GRANEL: Mercaderías sólidas o líquidas uniformes, que carecen de empaque o envase.

CARGA EN CONTENEDORES: Materiales, efectos o bienes que se movilizan en el Puerto, empacados, envasados, atados o en piezas sueltas y a granel dentro de un contenedor.

CARGA GENERAL: Mercadería empacada, envasada, embalada, atada, rodante, o en piezas.

CONTRATISTA: Persona jurídica contratada por CEPA, en el Puerto de Acajutla para llevar a cabo la operación de carga y descarga de la mercadería de los buques, la transferencia de la misma, tratándose de mercadería general y suministro de mano de obra operativa complementaria.

CONSIGNATARIO: Persona que el contrato de Transporte establece como destinatario de la mercancía o que adquiera esta calidad por endoso u otra forma de transferencia.

CONSOLIDACIÓN: Operación de la manipulación de la mercancía contenedorizada referida al tráfico de exportación, consistente en el llenado de los contenedores.

DÁRSENA POSTERIOR: Aguas abrigadas ubicadas al norte del muelle “B” del Puerto de Acajutla y que colindan con zona operativa del muelle artesanal.

DÁRSENA INTERNA: Aguas abrigadas ubicadas al norte del muelle “C” y la dársena posterior, y entre el muelle “A” y “B”.

DESESTIBA: Manejo o movilización de la carga desde la bodega de un buque hasta la plataforma del muelle, o en los almacenes o patios del Puerto.

DESAMARRE: Soltar las amarras de una nave o embarcación de las boyas de las terminales marítimas.

DESATRAQUE: Operación mediante la cual se retira un buque del muelle, finalizando hasta cuando se suelta el último cabo.

DESEMBARQUE: Bajada o salida de personas de un buque.

DIRECCIÓN GENERAL DE CUARENTENA AGROPECUARIA: Protege que la carga importada de otros países venga libre de plagas.

DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN: Controla la migración de los tripulantes y pasajeros de los buques que arriban al Puerto.

ESTADÍA: Tiempo de permanencia del buque, transcurrido desde la terminación del atraque hasta la finalización del desatraque.

EMBARCACIÓN O BARCO: Toda construcción flotante destinada a navegar por agua, cualquiera que sea la finalidad para la cual fue construida, así como cualquiera que sea la propulsión que lo haga navegar; hay diferentes tipos de embarcación: lanchas recreativas y de pesca, barcazas, veleros, transbordadores, remolcadores y cualquier otro tipo de vehículo acuático, generalmente poseen menos de 24 metros de eslora.

EMBARQUE: Ingreso de personas, tripulación y pasajeros al buque.

EQUIPOS: Montacargas, Grúas, Remolcadores y otros bienes muebles de la Comisión, asignados para operar en el Puerto de Acajutla.

ESTIBA: Manejo o movilización de la carga desde la plataforma del muelle hasta dejarla acondicionada en la bodega del buque, o en los almacenes o patios del Puerto.

FONDEO: Posicionamiento de un buque en aguas establecidas para el anclaje.

FUERZA NAVAL: Encargada de mantener la seguridad de toda la parcela de mar que comprende el Puerto de Acajutla.

GERENTE PORTUARIO: Persona que ejerce la máxima autoridad en el Puerto de Acajutla, teniendo las facultades y obligaciones que la Ley y Regulaciones de CEPA le asignen y los emanados de la Junta Directiva de la Comisión.

INSTALACIONES: Todos los edificios, muelles, atracaderos, rompeolas y demás pertenencias de la Comisión asignadas al Puerto de Acajutla.

LIBRE PLÁTICA: Declaración realizada por la autoridad competente para que las personas puedan acceder al buque y también los trabajadores autorizados; y bajar del mismo, las personas, tripulación y pasajeros, según corresponda.

MANIOBRA: Ejecución de una operación o servicio en una sola dirección o sentido.

MUELLE: Parte de la infraestructura del puerto, destinada para la estadía de un buque y facilitar las operaciones de carga y/o descarga.

MANEJO: Derecho que paga toda la carga y embalaje, incluyendo las estructuras de los contenedores, que sale o entra al puerto, por hacer uso de las facilidades Portuarias puestas a su disposición.

OPERADOR DE EQUIPO DE PRIMERA CATEGORÍA: Personal calificado que además del manejo del equipo básico portuario constituido por cargadores frontales (Front Loader), tractores de oruga (bulldozer), montacargas de toda capacidad, manejan uno o varios de los siguientes equipos: Grúas de Patio Portacontenedores (Straddle Carrier), Grúas Móviles

(Terex), Cargador Frontal para Contenedores (Top Loader, marca Taylor), y/o la Unidad de Carga (UCA).

OPERADOR DE EQUIPO DE SEGUNDA CATEGORÍA: Personal calificado para el manejo del equipo básico portuario constituido por: cargadores frontales (Front Loader), tractores de oruga (bulldozer) y montacargas de toda capacidad.

OPERADOR DE GRÚA DE BUQUE (WINCHERO Y PORTALONERO) DE PRIMERA CATEGORÍA: Personal calificado para la operación de las grúas de todos los tipos de buques, y consecuentemente capacitado para descargar cualquier tipo de mercadería.

OPERADOR DE GRÚA DE BUQUE (WINCHERO Y PORTALONERO) DE SEGUNDA CATEGORÍA: Personal calificado para la operación de las grúas de buques de mercadería general y graneles sólidos.

OPERADOR PORTUARIO: Persona natural o jurídica, con experiencia específica en actividades de explotación de los servicios que actúa como administrador del Recinto Portuario.

PATIO DE CONTENEDORES: Instalaciones usadas por el Puerto de Acajutla para el manejo y almacenamiento de contenedores.

PLIEGO TARIFARIO: Documento en el que se describe la estructura de las tarifas o precios de los servicios portuarios de un puerto, las regulaciones para su prestación y forma de aplicación.

PNC SEGURIDAD FRONTERIZA: Vela por las evasiones fiscales que pudieran cometer los importadores que utilizan el Puerto para mover su carga.

PROPIETARIO DE UNA MERCADERÍA: cualquier exportador o importador, consignatario o embarcador, o agente que demuestre documentalmente que la mercadería le pertenece.

PRÁCTICO: Persona que se desempeña a bordo de un buque y que no pertenece a la tripulación de este, su calidad es de consejero del capitán del mismo, en el curso y maniobra en los canales de acceso y del atraque y desatraque en los puertos, así como también en zonas de navegación, que por razones de seguridad, requieran de sus servicios y sus conocimientos.

PRESTADOR DE SERVICIOS PORTUARIOS: Persona natural o jurídica, con experiencia específica que mediante contrato con un operador portuario realiza la prestación de servicios portuarios.

RECINTO PORTUARIO: Espacio delimitado y divisible, sea operativa o geográficamente, que comprende muelles, frentes de atraque, terrenos e infraestructura, donde se efectúen labores de carga y descarga de las naves, y otras funciones del sector portuario.

RECINTO FISCAL: Se entiende por "Recinto Fiscal" en los Puertos Marítimos y Ferrocarriles, el muelle y sus almacenes, los almacenes en tierra firme y los patios habilitados para el almacenamiento de carga.

RE-ESTIBA: Movilización de la carga cambiándola de posición en el buque, auxiliándose de la plataforma del muelle como paso intermedio a la disposición final dentro del buque. Operación de reubicación de carga, sea esta contenerizada o suelta, dentro del medio de transporte o unidades de carga en donde ha arribado al país. Estas maniobras podrán realizarse dentro del medio de transporte o con descarga temporal a la zona primaria de la dirección distrital aduanera respectiva.

REMOCIÓN DE CARGA: movilización de la carga de un lugar a otro dentro de un buque.

REMOLCADOR: Embarcación debidamente equipada y con características especiales, para asistir a los buques en sus diferentes maniobras en el puerto o fuera de este.

REMOLCAJE: Servicio que se presta al buque por la asistencia del remolcador. Obligatorio en las maniobras de atraque y desatraque, entre atracaderos o cambio de banda en el mismo sitio.

RENDIMIENTOS MÍNIMOS: Son los índices de productividad mínima que se exigen a las operaciones portuarias estos son expresados o medidos en toneladas o en unidades, ambos por hora, por buque o por bodega en operación, según corresponda.

SPREADER: Armazón de suspensión de la grúa del buque que sirve para el embarque, descarga o movilización de un contenedor entre bodegas. Cuenta con dispositivos que encajan en los esquineros superiores del contenedor para asegurarlo.

SEGURIDAD FÍSICA: Entendiéndose por tal, el conjunto de elementos físicos, humanos, normas y procedimientos estructurados y organizados dentro de una instalación, para garantizar la integridad de las personas, la protección de las instalaciones, el equipo y las operaciones portuarias en general, de los actos de la delincuencia común, el crimen organizado y del terrorismo en todas sus modalidades.

SERVICIOS PORTUARIOS: Son todos los servicios que se prestan dentro de un puerto a los buques, a las cargas, y a los pasajeros.

TARIFA PORTUARIA: Precio que los operadores, permisionarios o prestadores de servicios portuarios, percibirán de los usuarios, como contraprestación por los servicios que brinden a éstos.

TEU: Twenty-Foot Equivalent Unit. Significa un contenedor ISO de 20', un contenedor de ISO de 40' sería de 2 TEUS. Un contenedor ISO de 45' se tomará de 2 TEUS.

TRANSBORDO: Desembarque de carga de un buque y el reembarque a otro distinto a solicitud de la agencia naviera, auxiliándose de la plataforma del muelle, accesos, patios o bodegas como paso intermedio a la disposición final dentro del buque a la cual la carga será reembarcada.

TRANSFERENCIA DE LA CARGA: Traslado de la carga en módulos de transporte desde el punto de descarga al costado del buque, hasta colocarlo en el sitio de reposo o almacenamiento, o viceversa.

UNIDADES DE TRANSPORTE: Cualquier medio de transporte que se utilice para el ingreso, tránsito, traslado, transbordo o salida de mercancías hacia, desde o a través del territorio aduanero, tales como: contenedores, camiones, tracto camiones, furgones, plataformas, naves aéreas o marítimas, vagones de ferrocarril y otros medios de transporte similares.

USUARIO: Toda persona natural o jurídica que haga uso de los servicios del Puerto o que sea dueña, arrendataria, consignataria, embarcadora, representante o agente de mercadería o de buques.

ZARPE: Documento de autorización de salida de una embarcación procedente de un puerto hacia el mar u otro puerto.

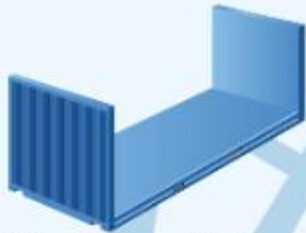
ZONA DE FONDEO: Zonas previamente delimitadas y autorizada por la AMP y destinadas exclusivamente para estacionamiento en forma segura de un buque.

ANEXOS

Anexo 1. Tipos de buques de carga.



TIPOS DE CONTENEDORES



Sin tapas laterales



Refrigerados



Techo abierto

Convencional general



Cubo alto



Contenedor tanque



Graneleros

Anexo 3: document bill of landing.

Bill of Lading

Shipper / Exporter (Complete Name and Address)		Booking No.	Bill of Lading No.	
		Export References		
Consignee (Complete Name and Address)		Forwarding Agent-References / FMC No.		
		Point and Country of Origin of Goods		
Notify Party (Complete Name and Address)		Also Notify Party-Routing & Instructions		
Vessel/Voyage/Flag	Port of Loading		ETD at Loading Port	Originals to be released at
Port of Discharge	Place of Delivery by participating carrier		Type of Movement (If mixed, use description of packages and goods field)	
			FCL / FCL	
Particulars Furnished by Shipper				
Container nos with seal nos. Marks and Numbers	Quantity Packages	Description of Packages and Goods	Gross Weight	Measurement
Basic instructions :				
Other instructions :				

**DECLARACIÓN ÚNICA CENTROAMERICANA (DUCA)
-REVERSO-**

<p>ADUANA DE PARTIDA</p> <p>1. Aduana de Partida 2. Código 3. País</p> <p>4. Dispositivo de seguridad 5. Ruta a seguir</p> <p>6. Fecha y hora 7. Plazo en horas</p> <p>8. Nombre, firma y sello del funcionario de aduana</p>	<p>ADUANA DE PASO</p> <p>10. Aduana de paso 11. Código</p> <p>12. Número de dispositivo de seguridad nuevo</p> <p>13. Fecha y hora</p> <p>14. Nombre, firma y sello del funcionario de aduana</p>
9. Observaciones	9. Observaciones
<p>ADUANA DE PASO</p> <p>10. Aduana de paso 11. Código</p> <p>12. Número de dispositivo de seguridad nuevo</p> <p>13. Fecha y hora</p> <p>14. Nombre, firma y sello del funcionario de aduana</p>	<p>ADUANA DE PASO</p> <p>10. Aduana de paso 11. Código</p> <p>12. Número de dispositivo de seguridad nuevo</p> <p>13. Fecha y hora</p> <p>14. Nombre, firma y sello del funcionario de aduana</p>
9. Observaciones	9. Observaciones
<p>ADUANA DE PASO</p> <p>10. Aduana de paso 11. Código</p> <p>12. Número de dispositivo de seguridad nuevo</p> <p>13. Fecha y hora</p> <p>14. Nombre, firma y sello del funcionario de aduana</p>	<p>ADUANA DE DESTINO</p> <p>15. Aduana de destino 11. Código</p> <p>12. Número de dispositivo de seguridad nuevo</p> <p>13. Fecha y hora</p> <p>14. Nombre, firma y sello del funcionario de aduana</p>
9. Observaciones	9. Observaciones

**DECLARACIÓN ÚNICA CENTROAMERICANA (DUCA)
-DUCA POR LÍNEA-**



1. No. Correlativo o referencia		2. No. de DUCA		3. Fecha de aceptación		Hoja 0000 de 000			
Mercancías	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso Bruto	39. Cuota contingente	Liquidación por línea			
	40. Número de línea	41. País de origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	53.1 Tipo	53.2 Alícuota	53.3 Total	53.4 MP
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías		47.1 Criterio para certificar origen	47.2 Reglas accesorias				
	48 Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	53.5 Total General			
Mercancías	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso Bruto	39. Cuota contingente	Liquidación por línea			
	40. Número de línea	41. País de origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	53.1 Tipo	53.2 Alícuota	53.3 Total	53.4 MP
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías		47.1 Criterio para certificar origen	47.2 Reglas accesorias				
	48 Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	53.5 Total General			
Mercancías	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso Bruto	39. Cuota contingente	Liquidación por línea			
	40. Número de línea	41. País de origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	53.1 Tipo	53.2 Alícuota	53.3 Total	53.4 MP
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías		47.1 Criterio para certificar origen	47.2 Reglas accesorias				
	48 Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	53.5 Total General			
Mercancías	35. Cantidad de bultos	36. Clase de bultos	37. Peso neto	38. Peso Bruto	39. Cuota contingente	Liquidación por línea			
	40. Número de línea	41. País de origen	42. Unidad de medida	43. Cantidad	44. Acuerdo	53.1 Tipo	53.2 Alícuota	53.3 Total	53.4 MP
	45. Clasificación arancelaria	46. Descripción de las mercancías		47.1 Criterio para certificar origen	47.2 Reglas accesorias				
	48 Valor de transacción	49. Gastos de transporte	50. Seguro	51. Otros gastos	52. Valor en aduana	53.5 Total General			

**DECLARACIÓN ÚNICA CENTROAMERICANA (DUCA)
HOJA DE AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN**



1. No. Correlativo o referencia	2. No. de DUCA	3. Fecha de aceptación
---------------------------------	----------------	------------------------

Hoja 0000 de 000

54.1 Línea (al que aplica el documento)	54.2 Código del tipo de documento	54.3 Número de documento	54.4 Fecha de emisión	54.5 Fecha de vencimiento	54.6 País de emisión del documento	54.7 Nombre de la autoridad o entidad que emitió el documento de soporte	54.8 Monto
1 al 5	380	fae0005761	27/9/2019		EL SALVADOR	MINISTERIO DE HACIENDA	25,513.13

**DECLARACIÓN ÚNICA CENTROAMERICANA (DUCA)
-HOJA DE AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN-**






1. No. Correlativo o referencia	2. No. de DUCA	3. Fecha de aceptación	Hoja 0000 de 000
---------------------------------	----------------	------------------------	------------------

--	--	--	--

Anexo 5: formulario DUCA resumida

ANEXO IV DACG No. DGA-016-2018

 		DUCA RESUMIDA				
		Tipo de DUCA:		Número:		
Aduana de Registro / Inicio de tránsito:		Fecha de aceptación de Registro:				
IMPORTADOR O EXPORTADOR						
Número de Identificación:		Nombre o Razón Social:				
DECLARANTE O AUXILIAR						
Código:		Nombre o Razón Social:				
RÉGIMEN ADUANERO						
Régimen Aduanero:		Modalidad:	País de Procedencia:		Depósito Aduanero/Zona Franca:	
TRANSPORTISTA						
Código:		Identificación de la Unidad de transporte:		Número(s) de Identificación del Contenedor(es):		
Número de Dispositivo de Seguridad (Precintos o Marchamos)				País de Destino:	Aduana de Destino:	
Valor en Aduana Total:		Total General de la Obligación Tributaria:				
Cantidad de Bultos:		Peso Neto total		Peso Bruto Total		
LÍNEAS DE DETALLE DE LA DUCA						
No. Línea	Clasificación Arancelaria	Descripción de la Mercancía	Cantidad de Bultos	Clase de Bultos	País de Origen	
Observaciones Generales:						

Anexo 6: Convenio Multilateral de Aduanas de América Latina, España y Portugal (COMALEP)

Convenio Multilateral de Aduanas de América Latina, España y Portugal (COMALEP). Es un convenio multilateral sobre cooperación y asistencia mutua entre las direcciones nacionales de aduanas. Fue constituido para potenciar y facilitar el incremento y desarrollo del comercio entre las partes. Dicho acuerdo fue suscrito en la Ciudad de México, el 11 de septiembre de 1981 y renovado en 1999, institucionalizándose así la cooperación aduanera y la asistencia técnica entre las partes firmantes. El 29 de junio del 2017, 112 Estados han suscrito a la Convención, incluyendo El Salvador; y que en Centroamérica solo Honduras y Nicaragua no forman parte de la misma. El lunes 07 de agosto de 2017 se realizó una reunión para analizar la ratificación del convenio en materia fiscal.

Las disposiciones del convenio comprenden los temas siguientes:

- CAPITULO 1: Definiciones para la aplicación del convenio entre las partes firmantes.
- CAPITULO 2: Campo de aplicación del convenio en cuanto a sus administraciones aduaneras para que se logre una mutua cooperación y asistencia entre las partes.

- CAPITULO 3: Modalidades generales de asistencia o cooperación, como los documentos y los otros elementos de información, los fines de uso de estos elementos, la comunicación de las partes contratantes, solicitudes de asistencia, entre otros aspectos.
- CAPITULO 4: Disposiciones varias, disposiciones varias para mantener la comunicación, la aplicación del convenio.
- CAPITULO 5: Funciones de los directores nacionales de aduanas y de la Secretaría de las partes involucradas.
- CAPITULO 6: Disposiciones finales, que se centran en la interpretación, entrada en vigor, rectificación y demás disposiciones para aplicación del convenio.

Este convenio se constituye como una herramienta de cooperación moderna dentro del comercio internacional a través del intercambio de información en materia de fiscalización, prevención del fraude aduanero, asistencia técnica, seguridad, transporte y en el desarrollo del comercio entre las partes contratantes.

Anexo 7: convenio regional sobre asistencia mutua entre las administraciones aduaneras y tributarias.

Convenio suscrito en San José, el 25 de abril de 2006, en el marco de Secretaría de la Integración Económica Centroamericana (SIECA) por las Repúblicas de Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua. Surge por necesidad, tras la demanda de la economía actual y la globalización misma, por lo cual se buscó la opción de facilitación de las operaciones comerciales, por lo que es necesario que las administraciones aduaneras se modernicen y presten un servicio acorde con las necesidades de la comunidad comercial.

Las principales motivaciones del acuerdo son las siguientes:

- Reafirmar el propósito de unificar las economías centroamericanas.
- Impulsar de forma conjunta el desarrollo de Centroamérica a fin de mejorar las condiciones de vida de sus habitantes.
- Consolidar los resultados que se habían alcanzado a la fecha de suscripción del tratado y sentar las bases que regirían el futuro proceso de integración.

Disposiciones del acuerdo:

CAPITULO I Disposiciones Generales	
Artículo 1	Definiciones
Artículo 2	Objeto
Artículo 3	Competencia
Artículo 4	Ámbito de aplicación

CAPITULO II Asistencia Mutua y Cooperación Técnica

Artículo 8	Reglas generales de asistencia mutua y cooperación técnica
Artículo 9	Confidencialidad de la información
Artículo 10	Excepción a la obligación de proporcionar asistencia mutua y cooperación técnica
Artículo 11	Solicitud de asistencia mutua y cooperación técnica
Artículo 12	Forma y contenido de las solicitudes de asistencia mutua y cooperación técnica
Artículo 13	Cooperación técnica especializada

Fuente: *Elaboración propia con datos de la Asamblea Legislativa, decreto N° 16.948*

Aprovechar e implementar la Unión Aduanera es gozar los beneficios de las ventajas de esta forma de integración, por lo que los gobiernos centroamericanos desarrollaron una intensa actividad para poder contar con un instrumento o normativa complementaria, enfocada en la facilitación del comercio, además de la libre modalidad de bienes y servicios.

Anexo 8: Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea (AdA)

El Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea (AdA) está formado como un acuerdo bi-regional que fue suscrito el 29 de junio de 2012, y entró en vigor a partir del 1° de octubre de 2013 en El Salvador. El Ministerio de Economía, en el año 2014, publicó una guía para la utilización y aprovechamiento del presente acuerdo y lo define como:

El acuerdo comprende medidas para facilitar el comercio y las inversiones entre los países signatarios e incluye un componente de cooperación de parte de la Unión Europea y un proceso de diálogo político para promover valores comunes entre ambas regiones, como el respeto a los principios democráticos y a los derechos humanos, la protección del medio ambiente y el fortalecimiento del Estado de Derecho. (p.6)

En el título IX, integración económica regional, artículo 304, del numeral 3, de dicho acuerdo, se establece lo siguiente:

Las Partes acuerdan que sus respectivas legislaciones y procedimientos aduaneros preverán la utilización de un documento único administrativo o su equivalente electrónico en la Parte UE y en la Parte CA, respectivamente, a fin de establecer las declaraciones aduaneras de importación y exportación. La Parte CA se compromete a lograr el presente objetivo tres años después de la entrada en vigor del presente Acuerdo. (Diario Oficial de la Unión Europea, 2012)

Las disposiciones del Capítulo 3 sobre Aduanas y Facilitación del Comercio tienen como finalidad asegurar que la legislación y procedimientos aduaneros, entre otras legislaciones aplicables por otras instancias administrativas, así como la capacidad administrativa de las instituciones que participan en la implementación de las disposiciones acordadas (obligaciones o compromisos adquiridos) en el Acuerdo, estén orientadas a:

- Facilitar las gestiones comerciales a los operadores económicos (productores, exportadores, importadores, comercializadores, etc.).
- Cumplir con los objetivos de control efectivo.
- Promover la facilitación del comercio y el desarrollo de la integración regional de los países de Centroamérica.
- La libre circulación de mercancías en los territorios de los países de Centro-américa y Estados miembros de la Unión Europea.

Estructura de contenido del capítulo de aduanas y Facilitación del comercio y temas relacionados.

Área	Descripción
<p>Capítulo 3. Aduanas y facilitación del comercio</p>	<p>Parte IV: comercio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 117: Objetivos • Artículo 118: Aduanas y procedimientos relacionados con el comercio • Artículo 119: Movimiento de tránsito • Artículo 120: Relaciones con la comunidad empresarial • Artículo 121: Valoración en aduanas • Artículo 122: Gestión de riesgo • Artículo 123: Subcomité de Aduanas, Facilitación del Comercio y Normas de Origen • Artículo 124: Cooperación y asistencia técnica en materia de aduanas y facilitación del comercio

El cumplimiento de dichas obligaciones implicará un mayor esfuerzo y coordinación entre los países de Centroamérica. En este sentido, dentro del Acuerdo existe el soporte que se incluye dentro del pilar de Cooperación del Acuerdo relativo a Cooperación aduanera y asistencia mutua, y Cooperación y asistencia técnica en materia de aduanas y facilitación del comercio.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL**

I. SOLICITUD DE COLABORACIÓN

Código: 01



Somos Estudiantes de la Carrera de Mercadeo Internacional, estamos realizando nuestro trabajo de graduación titulada **“ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE ADUANA SIN PAPELES**



PARA EL TRÁNSITO INTERNACIONAL EN PUERTO ACAJUTLA” por lo que le solicitamos su valiosa colaboración respondiendo el siguiente cuestionario que será utilizado para fines académicos. Toda la información será tratada confidencialmente, de antemano gracias.

Objetivo: Conocer si los procedimientos y tecnología incorporada en puerto Acajutla permite la simplificación de los trámites aduaneros.

Indicaciones: Por favor marque con una “X” dentro del cuadro la respuesta que mejor indique su opinión a la pregunta.

II. DATOS DE CLASIFICACIÓN

Género: a. Masculino b. Femenino.

III. CUERPO DEL CUESTIONARIO.

Indicaciones: Por favor marque con una “X” dentro del cuadro la respuesta que mejor indique su opinión a la pregunta. Asimismo, completar en el espacio respectivo cuando la pregunta lo indique.

Objetivo: Comprobar la mejora en los procesos aduaneros desde la implementación de Aduana Sin Papeles.		
1. ¿Cómo considera que ha sido la nueva implementación de Aduana Sin Papeles en los procesos aduaneros?	a) Excelente b) Buena c) Regular d) Necesita mejorar e) Malo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Objetivo: Medir la efectividad de la implementación del nuevo sistema para mejorar la presentación de la documentación en línea.		
2. ¿Cómo califica el grado de eficiencia del nuevo sistema aduanero SIDUNEA WORLD en cuanto al proceso de la documentación en línea?	a) Totalmente eficiente b) Muy eficiente c) Neutral d) Poco eficiente e) Ineficiente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Objetivo: Identificar los beneficios que han tenido las navieras desde la implementación del nuevo sistema.		
3. ¿Qué beneficios ha observado con la implementación de Aduana Sin Papeles? Seleccione más de una opción.	a) Reducción de los ciclos de espera por entrega de documentos b) Optimización de recursos por parte de la empresa c) Agilización de los procesos d) Calidad y rapidez de los servicios e) Ninguna de las anteriores	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Objetivo: Determinar si las acciones que se realizan dentro del sistema SYCUDA son factibles para los usuarios.		
4. ¿El acceso, navegación y consulta al SYCUDA usted la realiza de manera rápida y segura?	a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Nunca	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Objetivo: Identificar si se ha logrado una reducción en los trámites de teledespacho con la nueva implementación.		
5. ¿En qué medida ha visto disminución de los trámites de teledespacho de mercancías con la implementación de Aduana Sin Papeles?	a) Bastante b) Poco c) Muy poco d) Nada	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Objetivo: Determinar cómo ha sido la adaptación que han tenido ante el nuevo sistema.		

6. ¿Cómo ha sido su adaptación al nuevo sistema?	a) Fácil b) No muy fácil c) Complicado d) Difícil	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Objetivo: Conocer si ante el cambio cultural de sistematización han recibido capacitación necesaria para realizar los procedimientos adecuadamente.		
7. Para mejor ejercicio de sus funciones ¿ha recibido capacitación sobre cómo realizar los nuevos procedimientos con la Aduana Sin Papeles?	a) Constantemente b) Algunas veces c) Solo una vez d) Ninguna	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Objetivo: Distinguir los beneficios que han tenido desde la eliminación parcial del valor en aduana.		
8. ¿Qué beneficios le ha significado la eliminación parcial del valor en aduana en los procesos? Seleccione más de una opción.	a) Reducción de costos b) Reducción del tiempo en el levante de las mercancías. c) Menos problemas en el llenado de los formularios. d) Disminución del tiempo de respuesta. e) Otros especifique: _____	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Objetivo: Conocer los problemas que son más frecuentes desde la implementación de sistema en aduanas.		
9. ¿Qué problemas han tenido desde la implementación de Aduana Sin Papeles? Seleccione más de una opción.	a) Duplicidad en información b) Invalidación de los datos de forma electrónica por parte del SICEX. c) Los correlativos (varios para una sola documentación). d) Duplicación del pago por problemas del sistema. e) Retraso en selectividad. f) No aparece el pago en el sistema. g) Otro especifique.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Objetivo: Identificar las casillas dentro del formulario con el que han tenido más dificultad en su llenado.		
10. ¿Qué casillas considera que se deben de modificar dentro del llenado del formulario de las DUCAS? Seleccione más de una opción.	a) Valor en aduanas b) Declaración de origen c) Liquidación general d) Documento de soporte e) Otro especifique: _____	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Objetivo: Conocer la opinión sobre el incentivo que tendrá las actividades de importación con el nuevo sistema.		
11. En su opinión ¿En qué medida cree que la implementación de Aduana Sin Papeles incentiva las actividades de importación?	a) Bastante b) Poco c) Muy poco d) Nada	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Objetivo: Determinar si existe mayor capacidad para la facilitación en el comercio exterior desde el nuevo sistema.		

12. ¿Cómo considera la capacidad para viabilizar el comercio exterior con la implementación de Aduana Sin Papeles?	a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																																							
Objetivo: Evaluar la opinión sobre como consideran que será el tránsito de mercancías en el futuro.																																									
13. En qué medida considera que al implementar debidamente la Aduana Sin Papeles aumentará el transito comercial en puerto Acajutla?	a) Bastante b) Poco c) Muy poco d) Nada	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																																							
Objetivo: Conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios en relación a los diferentes servicios que ofrece puerto Acajutla para los procesos de comercio exterior.																																									
14. ¿Cuál es su grado de satisfacción ante los servicios que ofrece puerto Acajutla para poder agilizar los procesos de comercio exterior?	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="716 758 886 856">Servicios</th> <th data-bbox="886 758 1003 856">Completa mente satisfecho</th> <th data-bbox="1003 758 1097 856">Satisfe cho</th> <th data-bbox="1097 758 1192 856">Neutral</th> <th data-bbox="1192 758 1286 856">Insatisf echo</th> <th data-bbox="1286 758 1403 856">Completa mente insatisfec ho</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="716 856 886 930">Disposición del personal aduanero</td> <td data-bbox="886 856 1003 930"></td> <td data-bbox="1003 856 1097 930"></td> <td data-bbox="1097 856 1192 930"></td> <td data-bbox="1192 856 1286 930"></td> <td data-bbox="1286 856 1403 930"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="716 930 886 1031">Resolución de dudas de procesos de despacho</td> <td data-bbox="886 930 1003 1031"></td> <td data-bbox="1003 930 1097 1031"></td> <td data-bbox="1097 930 1192 1031"></td> <td data-bbox="1192 930 1286 1031"></td> <td data-bbox="1286 930 1403 1031"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="716 1031 886 1178">La solución de conflictos mediante la unificación de criterios en base a la ley</td> <td data-bbox="886 1031 1003 1178"></td> <td data-bbox="1003 1031 1097 1178"></td> <td data-bbox="1097 1031 1192 1178"></td> <td data-bbox="1192 1031 1286 1178"></td> <td data-bbox="1286 1031 1403 1178"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="716 1178 886 1278">Flexibilidad de resoluciones antes falta de información</td> <td data-bbox="886 1178 1003 1278"></td> <td data-bbox="1003 1178 1097 1278"></td> <td data-bbox="1097 1178 1192 1278"></td> <td data-bbox="1192 1178 1286 1278"></td> <td data-bbox="1286 1178 1403 1278"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="716 1278 886 1352">Cumplimiento con estándares de despacho</td> <td data-bbox="886 1278 1003 1352"></td> <td data-bbox="1003 1278 1097 1352"></td> <td data-bbox="1097 1278 1192 1352"></td> <td data-bbox="1192 1278 1286 1352"></td> <td data-bbox="1286 1278 1403 1352"></td> </tr> </tbody> </table>					Servicios	Completa mente satisfecho	Satisfe cho	Neutral	Insatisf echo	Completa mente insatisfec ho	Disposición del personal aduanero						Resolución de dudas de procesos de despacho						La solución de conflictos mediante la unificación de criterios en base a la ley						Flexibilidad de resoluciones antes falta de información						Cumplimiento con estándares de despacho					
Servicios	Completa mente satisfecho	Satisfe cho	Neutral	Insatisf echo	Completa mente insatisfec ho																																				
Disposición del personal aduanero																																									
Resolución de dudas de procesos de despacho																																									
La solución de conflictos mediante la unificación de criterios en base a la ley																																									
Flexibilidad de resoluciones antes falta de información																																									
Cumplimiento con estándares de despacho																																									
Objetivo: Identificar los desafíos más serios a los que se enfrenta el país en medidas de facilitación de comercio.																																									
15. ¿En su criterio, ¿cuáles son los mayores desafíos que enfrenta el país en aplicación de medidas de facilitación para el comercio? seleccione más de una opción	a) La falta de un sistema real de ventanilla única b) La falta de infraestructura y capacidad. c) La falta de tecnificación del recurso humano d) La falta de voluntad política en temas de facilitación e) La falta de coordinación entre los organismos gubernamentales f) Otro especifique: _____																																								
Objetivo: Conocer la perspectiva de las navieras en consideración de cómo es la comunicación entre los sectores públicos y privados.																																									

16. ¿Cómo considera que es la comunicación entre el sector privado y público en materia de comercio exterior?	a) Excelente <input type="checkbox"/> b) Muy buena <input type="checkbox"/> c) Buena <input type="checkbox"/> d) Regular <input type="checkbox"/> e) Mala <input type="checkbox"/>
Objetivo: Determinar los factores que influyen para que no se dé un buen canal de comunicación entre estado y empresa privada.	
17. ¿Cuáles consideran que son los principales problemas que influyen a que no exista un buen canal de comunicación y coordinación entre estado y empresas privadas? Seleccione más de una opción.	a) Falta de compromiso por ambas partes <input type="checkbox"/> b) Intereses diferentes entre cada sector <input type="checkbox"/> c) Falta de conocimientos sobre beneficios entre ambos sectores <input type="checkbox"/> d) Falta de trazabilidad de información y procesos <input type="checkbox"/> e) Falta de un canal efectivo de comunicación <input type="checkbox"/>
Objetivo: Conocer la opinión que tienen las navieras sobre el manejo de información que tienen los sectores privados y públicos.	
18. ¿Cree usted que el manejo de información relacionado a facilitar el comercio exterior entre los sectores públicos y privados deben de ser mismo?	a) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> b) De acuerdo <input type="checkbox"/> c) Neutral <input type="checkbox"/> d) Desacuerdo <input type="checkbox"/> e) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>
Objetivo: Identificar los aspectos de mejora en materia de comercio exterior para los sectores privados y públicos.	
19. ¿Qué aspectos considera que deben de mejorar los sectores públicos y privados para lograr una mejor relación en materia de comercio exterior? Seleccione más de una opción.	a) La comunicación y coordinación <input type="checkbox"/> b) Transparencia en el manejo de información <input type="checkbox"/> c) Trazabilidad en los procesos <input type="checkbox"/> d) Tecnología e infraestructura <input type="checkbox"/> e) Procesos bien establecidos <input type="checkbox"/> f) Otro especifique: _____ <input type="checkbox"/>
Objetivo: Identificar el rango de disminución en los procesos que han tenidos los usuarios desde la implementación de Aduana Sin Papeles.	
20. ¿Cuál sería el rango que usted calificaría, en que sus procesos han disminuido desde la implementación de Aduana Sin Papeles?	a) 5% al 15% <input type="checkbox"/> b) 16% al 30% <input type="checkbox"/> c) 31% al 45% <input type="checkbox"/> d) 46% al 60% <input type="checkbox"/> e) 61% a 100% <input type="checkbox"/>

Anexo 10: diseño de entrevista semiestructurada específicas

Entrevistado: Lic. José Víctor Morales

Cargo: Jefe Departamento de aduanas internas y Ad Honorem jefe del departamento de SIDUNEA

Objetivo: Recopilar información sobre aspectos generales y de interés para impulsar el desarrollo de la automatización de los sistemas informáticos de aduana.

1. ¿Qué fuerzas han motivado la reforma y modernización de las aduanas?
2. ¿Cuál fue la referencia estudiada antes para que decidieran realizar un cambio en el sistema?
3. ¿Cuánto tiempo duro la investigación y su desarrollo del plan de ejecución?
4. ¿En la elaboración de este nuevo sistema participaron el estado, la empresa privada y usuarios que utilizan esta modalidad?
5. ¿Realizaron pruebas piloto para poder ver su funcionamiento y si era factible el cambio en el sistema?
6. ¿Cuántas pruebas realizaron y cuantas empresas participaron en la prueba piloto?
7. ¿Cuál fue el mayor inconveniente que tuvieron para poder desarrollar esta nueva modalidad?
8. ¿Elaboraron un plan de contingencia nacional y regional?
9. ¿Por qué en el sistema existe dos opciones de llenado y la que más utilizan es la de Excel (debido que es la única que permite guardar y modificar)?
10. ¿Se está trabajando en la actualización de las casillas debido a que hay mucha duplicidad dentro de ellas?
11. En la DUCA T es donde se da la mayor duplicidad ¿por qué?
12. ¿Se trabajará para poder simplificar la información referente al anexo de documentos que certifiquen lo declarado (facturas u otros)?
13. ¿La eliminación parcial de DVA ha mejorado al usuario su proceso? ¿Han pensado en eliminarlo totalmente o que mejoras le darán para ya no tener complicaciones?
14. ¿Por qué aun a nivel de Centroamérica no hemos podido unificar un solo sistema aduanal?
15. ¿Existe un acuerdo interinstitucional o memorando de entendimiento que defina los modos de cooperación entre las autoridades nacionales de frontera?
16. ¿Están incluidas en el comité la autoridad ejecutiva, las autoridades fronteras y las partes interesadas del sector privado?
17. ¿Considera que la nueva modalidad de la Aduana sin Papeles ayudara a la competitiva comercial del país?
18. ¿Cuáles son los nuevos retos a futuro con la implementación Aduana sin Papeles?

Entrevistado: Lic. Gilberto Gamaliel

Cargo: Administrador de Aduana Acajutla

Objetivo: Determinar la participación del puerto Acajutla que tiene con la implementación de la Aduana Sin Papeles

1. ¿Cómo observa la realidad aduanera el país después de la implementación de la Aduna Sin Papeles?
2. ¿Qué procesos han sido beneficiados directamente con la implementación de ASP?
3. ¿Los resultados que esperaban ante la implementación ASP fueron cumplidos?
4. ¿Cuál ha sido el impacto económico de la implementación ASP?
5. ¿Los tiempos de espera por parte de las navieras ha sido reducido de manera exitosa ante el cambio en la nueva modalidad?
6. ¿Tuvieron capacitaciones previas para poder solventar y entender más a profundidad los cambios futuros que iba a tener el puerto?

-
7. ¿Qué acciones tiene el puerto para poder solventar una falla en el sistema y no retener mercancías en las navieras?
 8. ¿Cuál ha sido el mayor inconveniente para la implementación ASP en el puerto de Acajutla?
 9. ¿A corto plazo cuales serían los retos a superar?
 10. ¿Cuáles son los nuevos retos a futuro con la implementación Aduana sin Papeles?
 11. ¿Cuál cree usted que serían los pasos o procesos que se deben de mejorar dentro de la aduana para poder ser más competitivos?
 12. ¿Usted cree que se ha logrado una simplificación de los procesos en aduana con la nueva implementación?
 13. ¿El cambio cultural que han tenido los usuarios y transportistas de las navieras ha sido beneficioso o ha traído problemas?
 14. ¿Existe un acuerdo interinstitucional o memorando de entendimiento que defina los modos de cooperación entre las autoridades nacionales de frontera?
 15. ¿Considera que la nueva modalidad de la Aduana sin Papeles ayudara a la competitiva comercial del país?
-

Entrevistado: Lic. Omar Iván Castillo Torres

Cargo: Análisis de gestión de CEPA

Objetivo: Recopilar información sobre aspectos generales y de interés para impulsar el desarrollo de la automatización de los sistemas informáticos de aduana.

1. ¿Cómo observa la realidad aduanera el país después de la implementación de la Aduna Sin Papeles?
 2. ¿Cómo institución cual es el objetivo principal de CEPA, en cuanto a las actividades aduaneras?
 3. ¿Existe un acuerdo de integración o cooperación para que todas las instituciones puedan realizar sus procesos de forma más eficiente?
 4. ¿Existe coordinación y comunicación entre la aduana y CEPA para poder llevar las operaciones aduaneras más factibles para los usuarios?
 5. ¿Qué procesos han sido beneficiados directamente con la implementación de ASP?
 6. ¿Se obtuvieron resultados positivos ante la implementación ASP en el puerto Acajutla?
 7. ¿Considera que la nueva modalidad de la Aduana Sin Papeles ayudará a la competitividad comercial del país?
 8. ¿Cuáles son los nuevos retos a futuro con la implementación Aduana Sin Papeles en el puerto?
 9. ¿Qué problemas han tenido desde la implementación de ASP?
 10. ¿Por qué el puerto de La Unión no maneja la misma escala de operaciones aduaneras que el puerto Acajutla?
-

Entrevistado: Lic. Javier Claros Matilde

Cargo: Encargado de la Unidad de facilitación

1. ¿En materia de facilitación del comercio con que países tenemos cooperación para poder llevarlo a cabo?
 2. ¿Existen tratados o acuerdos suscritos por el país en materia de facilitación? ¿Cuáles?
 3. ¿Cuál es el papel que cumplen las aduanas y la OMA en la facilitación del comercio?
 4. ¿Cuál ha sido el reto más grande que ha tenido el país en poder realizar acciones que faciliten el comercio?
 5. ¿Existen políticas gubernamentales que estén orientadas a la facilitación y cooperación del comercio?
 6. ¿Existe coordinación y comunicación entre lo público y lo privado para poder tomar las acciones más favorables en el comercio?
 7. ¿Desde qué año se empezó a estudiar la implementación de las DUCAS a nivel nacional?
-

-
8. ¿Considera que implementar nuevas acciones de facilitación ayudará a la competitiva comercial del país?
 9. ¿Cuáles son los nuevos retos a futuro con implementar más acciones de facilitación?
 10. ¿Existe mesas de dialogo con el sector privado para solventar temas relacionado al mejoramiento de los procesos con las aduanas?
 11. ¿Considera que las medidas de facilitación implementadas actualmente han beneficiado los procesos de los usuarios?
 12. ¿El tema de ventanilla única por parte del BCR, están en comunicación para poder lograr un mejor resultado en los procesos en línea?
-

Entrevistado: Licenciado Raúl Alfaro

Cargo: presidente

3. ¿Considera que las medidas de facilitación implementadas actualmente han beneficiado los procesos para los usuarios?
 4. ¿Cómo observa la realidad aduanera del país después de la implementación de la Aduna Sin Papeles?
 5. En su opinión, ¿Qué procesos han sido beneficiados directamente con la implementación de ASP?
 6. ¿Cuál ha sido el mayor inconveniente que han tenido desde la implementación ASP?
 7. ¿Considera que la nueva modalidad de la Aduana sin Papeles ayudara a la competitiva comercial del país?
 8. ¿Cuáles son los nuevos retos a futuro que tiene la implementación Aduana sin Papeles?
 9. En su opinión, ¿qué recomendaciones le haría a la DGA para poder llegar a ser en su totalidad una Aduana Sin Papeles?
 10. ¿En los permisos de importación y las entidades que se los brindárselos, les gustaría que fueran también en línea y se adaptaran al nuevo sistema?
 11. ¿Cómo gremial ustedes están incluidos en las mesas de dialogo de facilitación del comercio?
-

Entrevistado: Licenciada Julia Ochoa; Sr. William Hurtado.

Cargo: Atención al Cliente; Gerente General, APOPSA (Agentes Portuarios del Pacifico S.A de C.V)

1. ¿Considera que las medidas de facilitación implementadas actualmente han beneficiado los procesos para los usuarios?
 2. ¿Cómo observa la realidad aduanera del país después de la implementación de la Aduna Sin Papeles?
 3. En su opinión, ¿Qué procesos han sido beneficiados directamente con la implementación de ASP?
 4. ¿Cuál ha sido el mayor inconveniente que han tenido desde la implementación ASP?
 5. ¿Considera que la nueva modalidad de la Aduana sin Papeles ayudará a la competitividad comercial del país?
 6. ¿Cuáles son los nuevos retos a futuro que tiene la implementación Aduana sin Papeles?
 7. En su opinión, ¿qué recomendaciones le haría a la DGA para poder llegar a ser en su totalidad una Aduana Sin Papeles?
 8. ¿En los permisos de importación y las entidades que se los brindan, les gustaría que fueran también en línea y se adaptaran al nuevo sistema?
 9. ¿Cuál ha sido el mayor inconveniente que ha tenido SIDUNEA WORD desde su ejecución?
 10. ¿Ha tenido problemas al conectarse al servidor de la aduana, el sistema es eficiente o debe de mejorarse?
 11. ¿Usted cree que se ha logrado una simplificación de los procesos en aduana con la nueva implementación?
-

Entrevistado: Lic. Ernesto Hernández.

Cargo: Director General de AGEIFVES (Asociación Gremial Empresarial de Exportadores e Importadores de Frutas y Verduras de El Salvador).

1. ¿Considera que las medidas de facilitación implementadas actualmente han beneficiado los procesos para los usuarios?
2. ¿Cómo observa la realidad aduanera del país después de la implementación de la Aduana Sin Papeles?
3. En su opinión, ¿Qué procesos han sido beneficiados directamente con la implementación de ASP?
4. ¿Cuál ha sido el mayor inconveniente que han tenido desde la implementación ASP?
5. ¿Considera que la nueva modalidad de la Aduana sin Papeles ayudara a la competitiva comercial del país?
6. ¿Cuáles son los nuevos retos a futuro que tiene la implementación Aduana sin Papeles?
7. En su opinión, ¿qué recomendaciones le haría a la DGA para poder llegar a ser en su totalidad una Aduana Sin Papeles?
8. ¿En los permisos de importación y las entidades que se los brindárselos, les gustaría que fueran también en línea y se adaptaran al nuevo sistema?
9. ¿Cómo gremial ustedes están incluidos en las mesas de dialogo de facilitación del comercio?

Entrevistado: Oswaldo Ortiz y Francisco Herrera

Cargo: Gerente Portuario y jefe de regulación Económica de AMP (Autoridad Marítima Portuaria).

1. ¿Considera que las medidas de facilitación implementadas actualmente han beneficiado los procesos para los usuarios?
2. ¿Cómo observa la realidad aduanera del país después de la implementación de la Aduana Sin Papeles?
3. En su opinión, ¿Qué procesos han sido beneficiados directamente con la implementación de ASP?
4. ¿Considera que la nueva modalidad de la Aduana sin Papeles ayudara a la competitiva comercial del país?
5. ¿Cuáles son los nuevos retos a futuro que tiene la implementación Aduana sin Papeles?
6. En su opinión, ¿qué recomendaciones le haría a la DGA para poder llegar a ser en su totalidad una Aduana Sin Papeles?
7. ¿En los permisos de importación y las entidades que se los brindárselos, les gustaría que fueran también en línea y se adaptaran al nuevo sistema?
8. ¿Cómo institución ustedes están incluidos en las mesas de dialogo de facilitación del comercio?

Anexo 11: diseño de entrevistas semiestructuradas general.

Entrevista general.

6. ¿Cómo observa la realidad aduanera del país después de la implementación de la Aduana Sin Papeles?
7. ¿Qué procesos han sido beneficiados directamente con la implementación de ASP?
8. ¿Cuáles son los nuevos retos a futuro con la implementación Aduana Sin Papeles?
9. ¿Considera que la nueva modalidad de la Aduana sin Papeles ayudara a la competitiva comercial del país?
10. En su opinión, ¿cree que se ha tomado en cuenta a todos los sectores dentro de las mesas de diálogo?

Anexo 12: diseño de guía de observación



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL



Aduana marítima: _____	Fecha: ____/____/____ Hora: _____ a _____
------------------------	--

<p>Objetivo: Observar y evaluar los procedimientos implicados en las Aduanas Marítimas.</p>
--

<p>Escala de Valoración: 4= Excelente; 3= Bueno; 2=Regular; 1=Insuficiente</p>

Criterio de evaluación	Valoración				Observaciones
Procesos tecnológicos					
1. Mejora en los procedimientos bajo el nuevo formato: Sidunea Word.				X	El formato de Aduana Sin Papeles ha impactado positivamente en la facilitación de los procedimientos aduaneros en el puerto de Acajutla.
2. Ágil transmisión electrónica de las declaraciones.			X		La migración del sistema antiguo al nuevo sistema del SIDUNEA ha evidenciado una transmisión electrónica más eficaz y eficiente.
3. Procedimiento sistemático simplificado.			X		Se evidencia una mejora en el proceso de simplificación en los procedimientos aduaneros.
4. Proceso automatizado del sistema.		X			Aún existe una significativa intervención del personal de aduana en la mayoría de los procedimientos. Pero tenderá a la disminución en como el sistema se irá adaptando.

5. Estado y disponibilidad de equipo				X	Las condiciones y los recursos del puerto Acajutla están adecuadas para las necesidades que demanda los procesos cotidianos en aduana.
Satisfacción del Usuario	1	2	3	4	Observaciones
6. Tiempo de espera corto para el levante de mercancías.				X	Cuando los usuarios tienen todos los documentos requeridos en orden, la espera del levante de mercancías en puerto Acajutla es eficiente.
7. Disponibilidad de información para los usuarios				X	Existen disponibilidad de información de parte las autoridades competentes.
8. Mejora en la comunicación entre usuario y Aduana.		X			Se necesita mejorar este aspecto importante, los usuarios no están satisfechos con la comunicación de Aduana hacia ellos.
9. Tiempo de espera de atención del usuario.		X			No hay prioridad de parte de la aduana en atender de manera eficaz las necesidades tanto comunes o apremiantes de los usuarios.
10. Le brindan apoyo en los procedimientos informáticos.		X			Ante la implementación del SIDUNEA WORLD, se han presentado problemas por parte del personal para ayudar a los usuarios en el llenado del nuevo formulario DUCA.
Infraestructura	1	2	3	4	Observaciones
11. Capacidad de almacenaje de las mercancías en el puerto.			X		Se cumple con las necesidades adecuadas para cubrir la demanda.
12. Equipo y herramientas en buen estado para la inspección y traslado de mercancías.			X		Los recursos que se utilizan tienen el debido funcionamiento, pero evidencian la necesidad renovar para cumplir con los objetivos a futuro de la aduana.
13. Adecuados sitios de atraque para las navieras			X		Los sitios cumplen adecuadamente los procesos de atraque de las navieras.
Personal de aduana	1	2	3	4	Observaciones
14. Facilidad de comunicación entre todas las dependencias del puerto.			X		CEPA y la DGA necesitan alcanzar una comunicación incondicional para alcanzar objetivos ambiciosos para el comercio exterior del país.
15. Capacitación técnica adecuada para el personal ante la implementación del nuevo sistema informático aduanero.		X			Es necesario invertir más en la capacitación del personal para aprovechar al máximo todas las bondades del nuevo sistema
16. Aplicación adecuada del marco normativo en las actividades diarias.			X		El problema usual se basa en la interpretación que aplica cada agente de aduana, y esto ocasiona diariamente disyuntivas.
17. Realiza los procedimientos de forma ágil y factible.			X		Existe un buen trabajo, pero aún es necesario mejorar la optimización en los procedimientos a realizar.
18. Realiza los procedimientos de forma ágil y factible.			X		Existe un buen trabajo, pero aún es necesario mejorar la optimización en los procedimientos a realizar.
19. Actitud en atención a los usuarios.			X		Existe buena disposición del personal del puerto de Acajutla, pero es necesario capacitar constantemente al personal para mejorar la calidad del servicio.

Criterios de evaluación		%	Nota	FR%	Clasificación
1	Procesos tecnológicos				
a)	Mejora en los procedimientos bajo el nuevo formato	20%	9.00	1.80	Excelente
b)	Ágil transmisión electrónica de las declaraciones	20%	8.50	1.70	Excelente
c)	Procedimiento sistemático simplificado	20%	8.00	1.60	Excelente
d)	Proceso automatizado del sistema	20%	7.50	1.50	Excelente
e)	Estado y disponibilidad de equipo	20%	7.00	1.40	Bueno
TOTAL		100%		8.00	
2	Satisfacción del usuario				
a)	Tiempo de espera corto para el levante de las mercancías	20%	8.5	1.7	Excelente
b)	Disponibilidad de información para los usuarios	20%	8.00	1.6	Bueno
c)	Mejora en la comunicación entre usuario y Aduana	20%	7.5	1.5	Bueno
d)	Tiempo de espera de atención del usuario	20%	4.9	0.98	Regular
e)	Le brindan apoyo en los procedimientos informáticos	20%	5.00	1.00	Bueno
TOTAL		100%		6.78	
3	Infraestructura				
a)	Capacidad de almacenaje de las mercancías en el puerto	20%	8.00	1.6	Excelente
b)	Equipo y herramientas en buen estado para la inspección y traslado de mercancías	20%	7.00	1.4	Bueno
c)	Adecuados sitios de atraque para las navieras	20%	7.50	1.5	Bueno
d)	Cantidad de equipos suficiente para la actual demanda de navieras	20%	7.00	1.4	Bueno
e)	Equipo y herramientas con tecnología adecuada a la actualidad	20%	7.00	1.4	Bueno
TOTAL		100%		7.3	
4	Personal de aduana				
a)	Facilidad de comunicación entre todas las dependencias del puerto	20%	7.50	1.5	Excelente
b)	sistema informático aduanero	20%	7.50	1.5	Excelente
c)	Aplicación adecuada del marco normativo en las actividades diarias	20%	7.80	1.56	Excelente
d)	Capacidad para la resolución de conflictos entre usuarios y aduana	20%	8.00	1.6	Excelente
e)	Actitud de servicio en atención a los usuarios	20%	8.00	1.6	Excelente
TOTAL		100%		7.76	