

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA

ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



**“ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO  
DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y  
CARTÓN”**

PRESENTADO POR:

**MANUEL ANTONIO ESPINAL GUERRA**

**CARLOS SALVADOR GRANADOS HERRERA**

**LISBETH BEATRIZ VILLALTA AYALA**

PARA OPTAR AL TITULO DE:

**INGENIERO(A) INDUSTRIAL**

CIUDAD UNIVERSITARIA, MARZO DE 2014

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**RECTOR :**

**ING. MARIO ROBERTO NIETO LOVO**

**SECRETARIA GENERAL :**

**DRA. ANA LETICIA ZAVALA DE AMAYA**

**FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA**

**DECANO :**

**ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL**

**SECRETARIO :**

**ING. JULIO ALBERTO PORTILLO**

**ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

**DIRECTOR :**

**MSc. ING. MANUEL ROBERTO MONTEJO SANTOS**

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA

ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

Trabajo de Graduación previo a la opción al Grado de:  
**INGENIERO(A) INDUSTRIAL**

Título :

**“ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO  
DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y  
CARTÓN”**

Presentado por :

**MANUEL ANTONIO ESPINAL GUERRA  
CARLOS SALVADOR GRANADOS HERRERA  
LISBETH BEATRIZ VILLALTA AYALA**

Trabajo de Graduación Aprobado por:

Docente Asesor :

**ING. LUIS MAURICIO POCASANGRE RIVERA**

San Salvador, Marzo de 2014

Trabajo de Graduación Aprobado por:

Docente Asesor :

**ING. LUIS MAURICIO POCASANGRE RIVERA**



## ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	2
OBJETIVO GENERAL.....	2
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	2
ALCANCES Y LIMITACIONES.....	5
ALCANCES.....	5
LIMITACIONES.....	5
METODOLOGIA GENERAL DEL ESTUDIO.....	6
CAPITULO I. MARCO TEORICO.....	9
1. ANTECEDENTES.....	9
1.1 LA INDUSTRIA EN EL SALVADOR.....	9
1.2 ECONOMÍA EN EL SALVADOR.....	10
1.3 SECTOR PAPEL Y CARTÓN.....	14
1.3.1 HISTORIA Y EVOLUCIÓN DEL PAPEL.....	14
1.3.2 LA INDUSTRIA DEL PAPEL Y CARTÓN.....	14
1.3.3 DESARROLLO DE LA INDUSTRIA DEL PAPEL Y CARTÓN EN EL SALVADOR Y CENTROAMERICA.....	15
1.3.4 EMPLEO EN EL SECTOR PAPEL Y CARTÓN.....	18
1.4 EXPORTACIONES.....	19
1.4.1 EXPORTACIÓN TOTAL DE BIENES EN EL SALVADOR.....	20
1.4.2 EXPORTACIONES NO TRADICIONALES.....	23
1.4.3 EXPORTACIONES DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN EN EL SALVADOR.....	25
1.5 IMPORTACIONES TOTALES DE LAS INDUSTRIAS SALVADOREÑAS.....	28
1.5.1 PRINCIPALES ORIGENES DE LAS IMPORTACIONES.....	28
1.5.2 IMPORTACIONES DE BIENES POR USO O DESTINO ECONÓMICO.....	29
1.5.3 IMPORTACIONES DE LA INDUSTRIA DEL PAPEL, CARTÓN Y SUS MANUFACTURAS..	30
1.5.4 IMPORTACIONES DE MATERIA PRIMA PARA LA INDUSTRIA DEL PAPEL Y CARTÓN .	31
1.6 BALANZA COMERCIAL.....	32
1.6.1 BALANZA COMERCIAL DE EL SALVADOR.....	33
1.6.2 BALANZA COMERCIAL DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN.....	34
1.6.3 BALANZA COMERCIAL DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN EN COMPARACIÓN CON CENTROAMÉRICA.....	34

1.7	TRATADOS DE LIBRE COMERICO FIRMADOS POR EL SALVADOR CON OTROS PAISES .....	41
1.7.1	TLC CON MÉXICO - CENTROAMÉRICA .....	41
1.7.2	TRATADO DE LIBRE COMERCIO CENTROAMÉRICA - REPÚBLICA DOMINICANA .....	42
1.7.3	TRATADO DE LIBRE COMERCIO CENTROAMÉRICA - REPÚBLICA DE PANAMÁ .....	43
1.7.4	TRATADO DE LIBRE COMERCIO CENTROAMÉRICA - REPÚBLICA DE CHILE .....	44
1.7.5	TRATADO DE LIBRE COMERCIO CENTROAMÉRICA - REPÚBLICA DOMINICANA - ESTADOS UNIDOS .....	45
1.7.6	TRATADO DE LIBRE COMERCIO EL SALVADOR - HONDURAS - TAIWAN .....	46
1.7.7	TRATADO DE LIBRE COMERCIO COLOMBIA - EL SALVADOR, GUATEMALA Y HONDURAS .....	47
1.7.8	SISTEMA GENERALIZADO DE PREFERENCIAS (SGP) .....	48
1.7.9	ACUERDO DE ALCANCE PARCIAL ENTRE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR Y LA REPÚBLICA DE VENEZUELA .....	49
CAPITULO II. MARCO LEGAL .....		50
1.	AUTORIDADES DE REGULACIÓN EN MATERIA ADUANAL SALVADOREÑA .....	50
1.1.	MINISTERIO DE HACIENDA .....	50
1.2.	DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS .....	51
1.2.1.	PRINCIPALES FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS .....	52
1.2.2.	DIRECTORIO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS .....	55
2.	LEGISLACIÓN A NIVEL REGIONAL .....	57
2.1.	TRATADOS INTERNACIONALES EN MATERIA DE INTEGRACIÓN ECONOMICA CENTROAMERICANA .....	57
2.1.1.	CONVENIO SOBRE EL REGIMEN ARANCELARIO Y ADUANERO CENTROAMERICANO	57
2.1.2.	ARANCEL CENTROAMERICANO DE IMPORTACIÓN (SAC) .....	58
2.1.3.	LEGISLACIÓN CENTROAMERICANA SOBRE EL VALOR ADUANERO DE MERCANCIAS	59
2.1.4.	CODIGO ADUANERO UNIFORME CENTROAMERICANO (CAUCA) .....	59
2.1.5.	REGLAMENTO DEL CODIGO ADUANERO UNIFORME CENTROAMERICANO (RECAUCA) .....	60
2.1.6.	TRATADO MULTILATERAL DE LIBRE COMERCIO E INTEGRACIÓN ECONOMICA CENTROAMERICANA .....	61
2.2.	REGLAMENTOS DE LA INTEGRACIÓN ECONOMICA CENTROAMERICANA .....	61
2.2.1.	REGLAMENTO CENTROAMERICANO SOBRE EL ORIGEN DE LAS MERCANCIAS .....	61
2.2.2.	REGLAMENTO SOBRE EL REGIMEN DE TRANSITO ADUANERO INTERNACIONAL .....	62
2.2.3.	REGLAMENTO CENTROAMERICANO SOBRE VALORACIÓN ADUANERA DE LAS MERCANCIAS .....	62

3.	LEGISLACIÓN A NIVEL NACIONAL.....	62
3.1.	LEY DE SIMPLIFICACIÓN ADUANERA.....	62
3.2.	LEY ESPECIAL PARA SANCIONAR INFRACCIONES ADUANERAS.....	63
3.3.	LEY DEL REGISTRO DE IMPORTADORES .....	63
3.4.	LEY DE REACTIVACIÓN DE LAS EXPORTACIONES .....	64
3.5.	LEY DE EQUIPAJES DE VIAJEROS PROCEDENTES DEL EXTERIOR Y SU REGLAMENTO .....	64
3.6.	LEY DE ZONAS FRANCAS INDUSTRIALES Y DE COMERCIALIZACIÓN.....	65
3.7.	LEY DE REGIMEN ADUANERO DE TIENDAS LIBRES.....	65
3.8.	LEY DE ALMACENAJE .....	66
	CAPITULO III. MARCO CONTEXTUAL .....	67
1.	CLASIFICACIÓN DE LA INDUSTRIA MANUFACTURERA DE PAPEL Y CARTÓN .....	67
1.1.	CLASIFICACIÓN CIIU.....	67
2.	CLASIFICACIÓN DEL TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA .....	67
2.1	CLASIFICACIÓN CIIU.....	67
3.	CLASIFICACIÓN DE ADUANAS TERRESTRES.....	68
3.1.	CLASIFICACIÓN CIIU.....	68
4.	SISTEMA ARANCELARIO CENTROAMERICANO (SAC).....	69
4.1	GENERALIDADES.....	69
4.2	SISTEMA ARANCELARIO CENTROAMERICANO DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN.....	70
5.	DESTINO DE LAS EXPORTACIONES SALVADOREÑAS.....	71
5.1.	PAÍSES DESTINO DE LA EXPORTACIONES DE LA INDUSTRIA SALVADOREÑA.....	72
5.2.	NIVELES DE EXPORTACIONES DE LA INDUSTRIA SALVADOREÑA.....	74
6.	DESTINO DE LAS EXPORTACIONES SALVADOREÑAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN .....	75
6.1.	PAÍSES DESTINO DE LA EXPORTACIONES DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN. ....	75
6.2.	NIVELES DE EXPORTACIONES DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN. ....	76
6.3.	DEFINICIÓN DE LOS PAÍSES DESTINOS EN FUNCIÓN DE LA IMPORTANCIA CON RESPECTOS A LA EXPORTACIÓN DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN. ....	77
7.	SISTEMAS DE EXPORTACIÓN EN EL SALVADOR .....	79
7.1.	SISTEMA INTEGRADO DE COMERCIO EXTERIOR (SICEX).....	79
7.1.1.	¿CÓMO REGISTRARSE COMO EXPORTADOR POR PRIMERA VEZ? .....	81
7.1.2.	GUÍA DE TRÁMITES DE EXPORTACIÓN .....	84
1.7.3	PROCESO DE AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTOS DE EXPORTACIÓN .....	89
7.2	SISTEMA ADUANERO AUTOMATIZADO (SIDUNEA) .....	92

7.2.1	USUARIO SISTEMA SIDUNEA .....	94
8.	ELEMENTOS A CONSIDERAR PARA REALIZAR UNA EXPORTACIÓN .....	96
8.1.	SELECCIÓN DEL MERCADO DESTINO .....	96
8.1.1.	FACTORES INTERNOS DE LA EMPRESA .....	97
8.1.2.	FACTORES DEL MERCADO EXTERIOR .....	97
8.1.3.	FACTORES PROPIOS DEL PRODUCTO .....	99
8.2.	PASOS BASICOS PARA INICIAR EL PROCESO DE EXPORTACIÓN .....	99
8.3.	PRECIO DE EXPORTACIÓN .....	99
8.4.	MODALIDADES DE EXPORTACIÓN .....	100
8.5.	LOGÍSTICA DE EXPORTACIÓN .....	101
8.6.	INSCRIPCIÓN COMO EXPORTADOR .....	102
8.7.	DOCUMENTOS PARA EXPORTAR .....	103
9.	REGÍMENES DE EXPORTACIÓN .....	104
9.1.	EXPORTACIÓN DEFINITIVA .....	104
10.	EL DESPACHO PARA EXPORTACIÓN .....	106
11.	PROCEDIMIENTO PARA LA EXPORTACIÓN DE MERCANCÍAS .....	107
12.	REEXPORTACIÓN .....	110
13.	PROCESO ESQUEMATICO DE EXPORTACIÓN VÍA ELECTRONICA MENDIANTE SICEX Y SIDUNEA .....	111
14.	PROCESO ESQUEMATICO DE ADUANAS TERRESTRES DEL PAÍS .....	112
	CAPITULO IV. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	113
1.	INTRODUCCIÓN .....	114
1.1	SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN .....	114
1.2	SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL .....	114
1.3	SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR .....	121
2.	DISEÑO DEL PLAN DE MUESTREO .....	124
2.1.	UNIDAD DE MUESTRA .....	124
2.1.1.	UNIDAD DE MUESTRA SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN .....	124
2.1.2.	UNIDAD DE MUESTRA SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL. .....	124
2.1.3.	UNIDAD MUESTRAL SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR.....	124
2.2.	DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO .....	124

2.2.1.	UNIVERSO SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN .....	124
2.2.2.	UNIVERSO SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL .....	126
2.2.3.	UNIVERSO SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR.....	134
2.3.	ESPECIFICACIONES PARA EL TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	135
2.3.1.	SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN .....	135
2.3.2.	SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL .....	137
2.3.3.	SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR .....	138
2.4.	DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA .....	142
2.4.1.	TAMAÑO DE LA MUESTRA DEL SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN.....	142
2.4.2.	TAMAÑO DE LA MUESTRA DEL SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL.....	143
2.4.3.	TAMAÑO DE LA MUESTRA DEL SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR .....	143
3.	METODOLOGÍA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO .....	147
3.1.	PERFIL DEL ENTREVISTADO .....	147
3.1.1.	SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN .....	147
3.1.2.	SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL .....	147
3.1.3.	SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR .....	147
3.2.	PLAN DE REALIZACIÓN DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	148
3.2.1.	SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN .....	148
3.2.2.	SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL .....	148
3.2.3.	SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR .....	149
4.	DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	151
4.1.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	151
4.1.1.	OBSERVACIÓN .....	151
4.1.2.	OBSERVACIÓN PASIVA .....	152
4.1.3.	OBSERVACIÓN PARTICIPANTE.....	152
4.1.4.	ENTREVISTA.....	152
4.1.5.	ENTREVISTA ESTRUCTURADA.....	152
4.1.6.	ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA.....	153
4.1.7.	ENCUESTA.....	153
4.2.	SELECCIÓN DE LA TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	154

4.2.1.	PONDERACIÓN DE LA TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	154
4.2.2.	DEFINICIÓN DE LAS CALIFICACIONES .....	155
4.2.3.	DEFINICIÓN DE CRITERIOS.....	155
4.2.4.	PONDERACIÓN .....	155
CAPITULO V. DIAGNÓSTICO .....		157
1.	SITUACIÓN ACTUAL DE LAS EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN .....	157
1.1.	INVENTARIO DE PROBLEMAS.....	157
1.2.	AGRUPACIÓN DE PROBLEMAS .....	158
1.2.1.	DIAGRAMA DE AFINIDAD .....	158
1.2.2.	DIAGRAMA CAUSA – EFECTO .....	159
2.	SITUACIÓN ACTUAL DE LOS TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL.....	160
2.1.	INVENTARIO DE PROBLEMAS.....	160
2.2.	AGRUPACIÓN DE PROBLEMAS .....	161
2.2.1.	DIAGRAMA DE AFINIDAD .....	161
2.2.2.	DIAGRAMA CAUSA – EFECTO .....	162
3.	SITUACIÓN ACTUAL DE LAS ADUANAS TERRESTRES DEL PAÍS.....	163
3.1.	INVENTARIO DE PROBLEMAS.....	163
3.2.	AGRUPACIÓN DE PROBLEMAS .....	164
3.2.1.	DIAGRAMA DE AFINIDAD .....	164
3.2.2.	DIAGRAMA DE CAUSA – EFECTO.....	165
4.	INTERRELACIÓN DE PROBLEMAS .....	166
5.	METODOLOGIA DEL MARCOLOGICO .....	167
5.1.	ANÁLISIS DE LOS INVOLUCRADOS.....	167
5.2.	ARBOL DE PROBLEMAS .....	168
6.	PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS.....	169
6.1.	EVALUACIÓN POR PUNTOS .....	169
7.	ESTIMACIÓN DE TIEMPOS POR ADUANA.....	172
8.	EFICIENCIA PROMEDIO DEL PROCESO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN .....	175
9.	POSICIÓN DE LA ADUANA SALVADOREÑA A NIVEL REGIONAL.....	176
CAPITULO VI. CONCEPTUALIZACIÓN DEL DISEÑO.....		178
1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	178
1.1.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	178

1.2.	ANÁLISIS DEL PROBLEMA .....	179
1.3.	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	180
2.	BUSQUEDA DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	180
2.1.	DESCRIPCIÓN DE ALTERNATIVAS .....	181
2.2.	EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	182
2.2.1.	PONDERACIÓN DE ALTERNATIVAS.....	182
2.2.2.	DEFINICIÓN DE LAS CALIFICACIONES .....	182
2.2.3.	DEFINICIÓN DE CRITERIOS.....	182
2.2.4.	PONDERACIÓN .....	183
3.	PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO .....	184
3.1.	ESQUEMA DE LA CONCEPTUALIZACIÓN DEL DISEÑO .....	185
4.	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DISEÑO .....	187
5.	ANÁLISIS DE CAMPO DE FUERZAS.....	189
5.1.	ESQUEMATIZACIÓN DEL ANÁLISIS DE CAMPO DE FUERZAS.....	190
5.2.	ANÁLISIS FINAL DEL CAMPO DE FUERZAS.....	192
CAPITULO VII. DISEÑO DE LA SOLUCIÓN.....		193
1.	CERTIFICACIÓN EN TRÁMITES ADUANALES PARA AGENTES ADUANALES DE EMPRESA PRIVADA E INDEPENDIENTES .....	193
1.1.	¿QUÉ ES LA CERTIFICACIÓN?.....	193
1.2.	¿PARA QUE SIRVE LA CERTIFICACIÓN? .....	193
1.3.	¿CUÁLES ES EL NIVEL DE CERTIFICACIÓN? .....	193
1.4.	¿QUIÉN PUEDE CERTIFICARSE? .....	194
1.5.	¿QUÉ REQUISITOS NECESITA UN CANDIDATO? .....	194
1.6.	¿QUIÉN AVALA LA CERTIFICACIÓN? .....	194
1.7.	¿CÓMO SE DESARROLLA EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN?.....	194
1.8.	ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN .....	195
1.8.1.	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES .....	196
1.8.2.	MANUAL DE PUESTOS .....	207
1.8.3.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	214
1.8.4.	RECURSOS REQUERIDOS PARA LA CERTIFICACIÓN.....	231
2.	VENTANILLA DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN .....	231
2.1.	SITUACIÓN ACTUAL: VENTANILLAS HACEN LAS 2 OPERACIONES (EXPORTACIÓN E IMPORTACIÓN).....	234
2.1.1.	PLANTEAMIENTO DEL SISTEMA .....	234

2.1.2.	IDENTIFICACIÓN DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA.....	235
2.1.3.	VERIFICACIÓN DE LOS TIPOS DE DISTRIBUCIÓN .....	235
2.1.4.	DETERMINACIÓN DE LAS TASAS DE LLEGADA Y SERVICIO.....	239
2.1.5.	CALCULO DE LAS MEDIDAS DE DESEMPEÑO .....	240
2.2.	SITUACIÓN PROPUESTA: VENTANILLA DE EXPORTACIÓN .....	242
2.2.1.	PLANTEAMIENTO DEL SISTEMA .....	242
2.2.2.	IDENTIFICACIÓN DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA.....	242
2.2.3.	DETERMINACIÓN DE LAS TASAS DE LLEGADA Y SERVICIO.....	243
2.2.4.	CALCULO DE LAS MEDIDAS DE DESEMPEÑO .....	244
2.3.	INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	246
2.3.1.	ANÁLISIS ECONOMICO .....	249
2.3.2.	SIMULACIÓN.....	251
3.	VENTANILLA DE INFORMACIÓN POR ADUANA.....	251
3.1.	DISEÑO DEL SERVICIO DE VENTANILLA DE INFORMACIÓN POR ADUANA TERRESTRE ..	252
3.2.	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE VENTANILLA DE INFORMACIÓN POR ADUANA TERRESTRE.....	256
3.3.	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	273
4.	MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL.....	299
5.	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ORIENTACIÓN AL PERSONAL DE TRANSPORTE DE CARGA POR LAS EMPRESAS TRANSPORTISTAS BAJO LA SUPERVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS .....	331
5.1.	OBJETIVO GENERAL.....	331
5.2.	CONTENIDO GENERAL.....	331
5.3.	MÓDULOS DE CAPACITACIÓN Y ORIENTACIÓN AL PERSONAL DE TRANSPORTE DE CARGA .....	331
6.	OPORTUNIDAD DE CONCEPCIÓN DE PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PARQUEO DE VEHÍCULOS DE CARGA EN LAS DIFERENTES ADUNAS TERRESTRES DE EL SALVADOR. ....	337
6.1.	PERSONAL PARA EL PARQUEO INTERNACIONAL. ....	340
6.1.1.	ÁREAS DE TRABAJO .....	342
6.1.2.	PERSONAL REQUERIDO .....	343
6.1.3.	HORARIOS DE TRABAJO.....	347
6.2.	ELEMENTOS A CONSIDERAR EN EL DISEÑO .....	348
6.3.	DISEÑO DE PARQUEO INTERNACIONAL .....	358



6.3.1.	TIPOS DE VEHÍCULOS QUE RECIBIRÁ EL PARQUEO INTERNACIONAL .....	358
6.3.2.	ÁREAS DE SERVICIO .....	361
6.3.3.	ESPECIFICACIONES DE OBRA CIVIL .....	369
6.3.4.	SISTEMA DE MANEJO DE DESECHOS GENERADOS EN EL PARQUEO INTERNACIONAL. .....	373
6.3.5.	INGRESOS ECONÓMICOS DE LOS PARQUEOS INTERNACIONALES.....	378
6.3.6.	INVERSIÓN DE LOS PROYECTOS DE PARQUEOS INTERNACIONAL ES UBICADOS EN LAS FRONTERAS SALVADOREÑAS. ....	380
CAPITULO VIII. PLAN ESTRATEGICO INTEGRAL DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL DISEÑO .....		384
1.	CREACIÓN DE LA COMISIÓN DE TRABAJO INTEGRAL.....	384
1.1.	CONFORMACIÓN DE LA COMISIÓN .....	384
1.2.	PROGRAMACIÓN DE REUNIONES .....	384
1.3.	FUNCIONES DEL COMITÉ.....	385
2.	PLAN ESTRATEGICO DE IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL.....	385
CAPITULO IX. EVALUACIONES .....		389
1.	INVERSIONES DEL PROYECTO.....	390
1.1.	CERTIFICACIÓN EN TRÁMITES ADUANALES PARA AGENTES ADUANALES DE EMPRESA PRIVADA E INDEPENDIENTES. ....	391
1.1.1.	RECURSO HUMANO. ....	391
1.1.2.	RECURSOS DE OFICINA Y OTROS.....	392
1.2.	VENTANILLA DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN .....	394
1.3.	VENTANILLA DE INFORMACION .....	395
1.3.1.	RECURSO HUMANO .....	396
1.3.2.	RECURSOS DE OFICINA Y OTROS.....	396
1.4.	MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL Y PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ORIENTACIÓN AL PERSONAL DE TRANSPORTE DE CARGA POR LAS EMPRESAS TRANSPORTISTAS BAJO LA SUPERVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS .....	398
1.4.1.	RECURSOS DE OFICINA Y OTROS.....	398
1.5.	OPORTUNIDAD DE CONCEPCIÓN DE PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PARQUEO DE VEHÍCULOS DE CARGA EN LAS DIFERENTES ADUNAS TERRESTRES DE EL SALVADOR .....	400
1.5.1.	INVERSIONES FIJAS Y DIFERIDAS .....	400
1.5.2.	ESTUDIOS PREVIOS.....	405
2.	CAPITAL DE TRABAJO .....	407

2.1.	COSTOS DE LA MANO DE OBRA .....	407
2.1.1.	COSTO VARIABLES .....	408
3.	TABLA RESUMEN DE LAS INVERSIONES A REALIZAR PARA LLEVAR A CABO LAS PROPUESTAS PLANTEADAS .....	410
4.	INGRESOS INDIRECTOS AL ESTADO SALVADOREÑO POR LLEVAR A CABO LAS SEIS PROPUESTAS PARA EL SISTEMA DE ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR.....	410
4.1.	EFICIENCIA EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS .....	412
5.	FLUJO NETO EFECTIVO DE LAS PROPUESTAS.....	413
5.1.	FLUJO NETO EFECTIVO DE LA DGA.....	413
5.2.	FLUJO NETO EFECTIVO DEL PARQUEO .....	414
6.	EVALUACIÓN ECONOMICA-FINANCIERA.....	414
6.1.	TASA MÍNIMA ATRACTIVA DE RENDIMIENTO (TMAR).....	415
6.1.1.	TMAR INVERSIONISTA .....	415
6.2.	VALOR ACTUAL NETO (VAN) .....	415
6.2.1.	VAN DGA .....	416
6.2.2.	VAN DEL PARQUEO .....	417
6.3.	TASA INTERNA DE RETORNO (TIR) .....	417
6.3.1.	TIR PARA DGA.....	417
6.3.2.	TIR PARA PARQUEO.....	418
6.4.	TIEMPO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN (TRI) .....	418
6.5.	RELACIÓN BENEFICIO/COSTO .....	419
6.6.	ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.....	421
6.6.1.	ESCENARIO OPTIMISTA .....	421
6.6.2.	ESCENARIO PESIMISTA .....	422
7.	EVALUACIÓN SOCIO-ECONÓMICA .....	423
7.1.	EDUCACIÓN .....	423
7.2.	FUENTES DE EMPLEOS Y DE INGRESOS.....	423
7.3.	SEGURIDAD.....	424
7.4.	FORTALECIMIENTO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA INTERNACIONAL Y DE EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN.....	424
7.5.	CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA NACIONAL .....	425
8.	EVALUACIÓN AMBIENTAL .....	425
8.1.	GENERALIDADES.....	425
8.2.	OBJETIVOS .....	426

8.3.	APLICACIÓN AL PROYECTO.....	427
8.4.	LEGISLACIÓN .....	427
8.5.	METODOLOGÍA.....	429
8.6.	EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL DEL PROYECTO .....	432
8.6.1.	IDENTIFICACIÓN DE LOS IMPACTOS.....	432
8.6.2.	EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS.....	433
8.7.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	433
8.8.	MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS NEGATIVOS.....	433
9.	EVALUACIÓN DE GÉNERO .....	434
7.1	GENERALIDADES.....	434
7.2	INDICADORES DE GÉNERO .....	434
CAPITULO X. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO .....		437
1.	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO .....	437
1.1.	ALCANCE DEL PROYECTO .....	438
1.1.1.	ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO (EDT).....	438
1.1.2.	DESCRIPCIÓN DE ENTREGABLES.....	439
1.1.3.	DESCRIPCIÓN DE PAQUETES DE TRABAJO .....	441
1.1.4.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	443
1.1.5.	POLITICAS Y ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO .....	449
1.2.	PRESUPUESTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO .....	452
1.2.1.	LISTADO DE ACTIVIDADES, PRECEDENCIAS, TIEMPO Y COSTO .....	453
1.2.2.	TABLA RESUMEN DE PRESUPUESTO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO.....	457
2.	RED DEL PROYECTO .....	459
3.	ORGANIZACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO .....	460
3.1.	TIPOS DE ORGANIZACIONES.....	460
3.2.	VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS ESTRUCTURAS DE ORGANIZACIÓN.....	461
3.3.	EVALUACIÓN DEL TIPO DE ORGANIZACIÓN PARA EL PROYECTO .....	462
3.3.1.	FACTORES QUE INFLUYEN EN EL TIPO DE ORGANIZACIÓN .....	462
3.3.2.	EVALUACIÓN DE FACTORES .....	463
3.4.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO .....	464
3.5.	ASIGNACIÓN DE RECURSOS .....	464
3.5.1.	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES.....	465
4.	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO .....	467

5. ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO .....	471
5.1. MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO.....	471
5.2. MANUAL DE PUESTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO .....	480
CONCLUSIONES .....	488
RECOMENDACIONES .....	491
BIBLIOGRAFIA.....	492
GLOSARIO.....	493
ANEXOS .....	500
FORMATOS REQUERIDOS PARA LA EXPORTACIÓN.....	500
DIRECTORIO DE INSTITUCIONES DE APOYO A LOS EXPORTADORES .....	505
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	513
SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN .....	513
SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL .....	521
SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR .....	526
PRESENTACIÓN Y TABULACIÓN DE DATOS .....	529
SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN .....	529
SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL .....	563
SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR .....	579
ANÁLISIS DE DATOS.....	594
SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN .....	594
SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL .....	597
SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR .....	600

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1. PIB INDUSTRIAL /TOTAL CENTROAMÉRICA. FUENTE INFORME ANUAL 2012: LOGROS DE LA INDUSTRIA Y DESAFÍOS 2013 .....	11
TABLA 2. EMPRESAS POR RAMA INDUSTRIAL. FUENTE EL ECONOMISTA RANKING INDUSTRIAL 2012. ASI, INTELIGENCIA INDUSTRIAL. ....	13
TABLA 3. SALDO ADEUDADO POR SECTOR- PRINCIPALES BANCO A DIC. 2011 .....	14
TABLA 4. PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PAPEL, CARTÓN Y ARTES GRÁFICAS EN LA GENERACIÓN DE EMPLEO. FUENTE: ASI, EN BASE A DATOS DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL. ....	18
TABLA 5. NÚMERO DE EMPLEOS PROMEDIO POR SUBSECTOR DE PAPEL, CARTÓN Y ARTES GRÁFICAS DESDE EL AÑO 2005 AL 2012. FUENTE: ASI, EN BASE A DATOS DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL.....	19
TABLA 6. SALARIOS PROMEDIO DEL SECTOR PAPEL, CARTÓN DESDE EL AÑO 2005 AL 2012. FUENTE: ASI, EN BASE A DATOS DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL. ....	19
TABLA 7. SALARIO PROMEDIO DE LA INDUSTRIA ARTES GRÁFICAS DESDE EL AÑO 2005 AL 2012. FUENTE: ASI, EN BASE A DATOS DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL.....	19

TABLA 8. FUENTE DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES AL 31 DE ENERO DE 2013. MINISTERIO DE HACIENDA, DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS.....	20
TABLA 9. ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR. FUENTE MANUAL ÚNICO DE OPERACIONES ADUANERAS, MINISTERIO DE HACIENDA.....	21
TABLA 10. CLASIFICACIÓN DE BIENES A EXPORTAR ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN. FUENTE DE INFORMACIÓN BCR. ....	22
TABLA 11. OTROS PAÍSES DE DESTINO DE LAS EXPORTACIONES DEL SECTOR PAPEL, CARTÓN Y ARTES GRÁFICAS. FUENTE: ASI, EN BASE A DATOS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA (BCR).....	28
TABLA 12. IMPORTACIONES A NIVEL CENTROAMERICANO JULIO 2012. FUENTE INFORME ANUAL 2012: LOGROS DE LA INDUSTRIA Y DESAFÍOS 2013 DE DORIS RIVERA.....	30
TABLA 13. BALANZA COMERCIAL DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN A NIVEL MUNDIAL. ELABORACIÓN DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A DATOS DEL COMERCIO EXTERIOR DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA (BCR) DE EL SALVADOR. ....	34
TABLA 14. BALANZA COMERCIAL DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN DE LOS PAÍSES CENTROAMERICANOS. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A DATOS DE COMERCIO EXTERIOR DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA (BCR) DE EL SALVADOR. ....	34
TABLA 15. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A DATOS DE COMERCIO EXTERIOR Y REVISTA TRIMESTRAL ENERO-MARZO 2013 DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA (BCR) DE EL SALVADOR. ....	36
TABLA 16. EXPORTACIONES E IMPORTACIONES DE EL SALVADOR EN EL AÑO 2011 Y 2012. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A DATOS DE COMERCIO EXTERIOR DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA (BCR) DE EL SALVADOR. ....	38
TABLA 17. ÍNDICE DE BALANZA COMERCIAL RELATIVA (IBCR) PARA EL SECTOR INDUSTRIAL DEL PAPEL Y CARTÓN DE EL SALVADOR. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A DATOS DEL INFORME ECONÓMICO 2012 Y DATOS DEL COMERCIO EXTERIOR DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR.....	38
TABLA 18. IBCR DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN DE EL SALVADOR PARA EL AÑO 2012. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A DATOS DEL INFORME ECONÓMICO PARA EL AÑO 2012 Y DATOS DEL COMERCIO EXTERIOR DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR. ....	39
TABLA 19. EXPORTACIONES E IMPORTACIONES DEL SECTOR INDUSTRIAL DE PAPEL Y CARTÓN DE GUATEMALA EN EL AÑO 2011 Y 2012. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN CON DATOS DE COMERCIO GENERAL DEL BANCO DE GUATEMALA (BANGUAT) .....	39
TABLA 20. IBCR DEL SECTOR INDUSTRIAL PAPEL Y CARTÓN DE GUATEMALA PARA EL AÑO 2011. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN CON DATOS DEL INFORME ECONÓMICO 2012 DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR Y DATOS COMERCIO GENERAL DEL BANCO DE GUATEMALA (BANGUAT) .....	39
TABLA 21. IBC DEL SECTOR INDUSTRIAL PAPEL Y CARTÓN DE GUATEMALA PARA EL AÑO 2012. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A DATOS DEL INFORME ECONÓMICO 2012 DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA Y DATOS COMERCIO GENERAL DEL BANCO DE GUATEMALA (BANGUAT). ....	40
TABLA 22. IBCR COMPARACIÓN DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN DE EL SALVADOR Y GUATEMALA. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A DATOS DEL INFORME ECONÓMICO 2012, DATOS DEL COMERCIO EXTERIOR DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR Y DATOS COMERCIO GENERAL DEL BANCO DE GUATEMALA (BANGUAT). ....	40
TABLA 23. PAÍSES QUE OTORGAN PREFERENCIAS ARANCELARIAS DEL SGP.....	49
TABLA 24. LISTADO DE ADUANAS TERRESTRE EN EL SALVADOR. FUENTE MINISTERIO DE HACIENDA.....	56
TABLA 25. SECCIONES DEL SISTEMA ARANCELARIO CENTROAMERICANO (SAC). FUENTE: DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS. ...	59
TABLA 26. CLASIFICACIÓN CIIU DE LA INDUSTRIA MANUFACTURERA DE PAPEL Y CARTÓN.....	67
TABLA 27. CLASIFICACIÓN CIIU DEL TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA, CIIU .....	68
TABLA 28. CLASIFICACIÓN CIIU DE ADUANAS TERRESTRES .....	68
TABLA 29. PAÍSES CON LOS CUALES EL SALVADOR POSEE TRATADO DE LIBRE COMERCIO (TLC .....	72
TABLA 30. PAÍSES A LOS CUALES LAS EMPRESAS DE EL SALVADOR EXPORTAN SUS PRODUCTOS. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A LAS ESTADÍSTICAS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR (BCR), PERIODO 2008 – 2012. ....	73
TABLA 31. NIVELES DE EXPORTACIÓN DE LA INDUSTRIA SALVADOREÑA, PERIODO 2008 – 2012. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A DATOS ESTADÍSTICOS DE COMERCIO EXTERIOR DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR (BCR). ....	74

TABLA 32. PAÍSES DESTINO DE LAS EXPORTACIONES DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A DATOS ESTADÍSTICOS DE COMERCIO EXTERIOR DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR (BCR). .....	76
TABLA 33. NIVELES DE EXPORTACIÓN DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN DE EL SALVADOR. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A DATOS ESTADÍSTICOS DE COMERCIO EXTERIOR DEL BCR EL SALVADOR.....	76
TABLA 34. PRIORIZACIÓN DE NIVELES DE EXPORTACIÓN DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN POR PAÍS. ELABORACIÓN PROPIA DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A DATOS ESTADÍSTICOS DE COMERCIO EXTERIOR DEL BCR EL SALVADOR. ....	78
TABLA 35. NIVELES DE EXPORTACIÓN DE PRODUCTOS DE PAPEL Y CARTÓN HACIA PAÍSES DE CENTROAMÉRICA. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A DATOS ESTADÍSTICOS DE COMERCIO EXTERIOR DEL BCR EL SALVADOR. ....	78
TABLA 36. VENTAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE COMERCIO EXTERIOR (SICEX) .....	81
TABLA 37. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE COMERCIO EXTERIOR (SICEX) .....	81
TABLA 38. GENERALIDADES PARA REGISTRARSE COMO EXPORTADOR .....	84
TABLA 39. TIPO DE CERTIFICADO POR PAÍS DESTINO. ....	85
TABLA 40. PRODUCTOS DE EXPORTACIÓN QUE REQUIEREN AUTORIZACIÓN DE OTRAS INSTITUCIONES. ....	86
TABLA 41. DOCUMENTOS A PRESENTAR PARA AUTORIZAR SER EXPORTADOR. ....	87
TABLA 42. TRÁMITES EN LAS OFICINAS Y VÍA ELECTRÓNICA DEL CIEX. ....	89
TABLA 43. TRÁMITE DE BANCA ELECTRÓNICA. ....	91
TABLA 44. ELEMENTOS A CONSIDERAR EN EL PRECIO DE EXPORTACIÓN. ....	100
TABLA 45. TÉRMINOS DE COMERCIO INTERNACIONAL (INCOTERMS) .....	101
TABLA 46. DESCRIPCIÓN DE TRÁMITES PARA INICIARSE COMO EXPORTADOR.....	103
TABLA 47. OTROS REQUISITOS PARA REGISTRARSE COMO EXPORTADOR. ....	103
TABLA 48. DOCUMENTOS A PRESENTAR SEGÚN EL MEDIO DE TRANSPORTE EN EL QUE SE EXPORTA EL PRODUCTO. ....	104
TABLA 49. CONTENIDO DE LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	113
TABLA 50. UNIDADES ECONÓMICAS SEGÚN SECTORES ECONÓMICOS TOTAL PAÍS. FUENTE: DIRECTORIO DE UNIDADES ECONÓMICAS 2011-2012 MINEC-DIGESTYC .....	114
TABLA 51. LISTA DE TRANSPORTE DE CARGA INTERNACIONAL. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A DATOS DEL DIRECTORIO ECONÓMICO EMPRESARIAL 2011 DE LA DIGESTYC. ....	120
TABLA 52. GREMIALES DE TRANSPORTE DE CARGA INTERNACIONAL. FUENTE: DIARIOS LA PRENSA GRÁFICA Y EL DIARIO DE HOY. ....	120
TABLA 53. REGISTRO DE EMPRESA Y PERSONA NATURAL DE TRANSPORTE DE CARGA. FUENTE VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE, EL SALVADOR.....	121
TABLA 54. EMPRESAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN EN EL SALVADOR. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN CON DATOS DEL DIRECTORIO ECONÓMICO 2011-2012, DIGESTYC Y MINISTERIO DE ECONOMÍA. ....	125
TABLA 55. EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN. FUENTE DIRECTORIO DE EXPORTADORES CIEX EL SALVADOR DEL BCR. ....	125
TABLA 56. PADRÓN DE VEHÍCULOS INSCRITOS EN VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE (VMT) EN EL AÑO 2011. ....	126
TABLA 57. TABLA RESUMEN DE VEHÍCULOS INSCRITOS EN EL VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE. FUENTE: PADRÓN DE VEHÍCULOS INSCRITOS EN EL VMT EN EL AÑO 2011.....	127
TABLA 58. CAMIONES. FUENTE: CATÁLOGO DE CLASES Y TIPOS DE VEHÍCULOS DEL SERVICIO DE TRÁNSITO CENTROAMERICANO EN EL SALVADOR (SERTRACEN).....	130
TABLA 59. REMOLQUES. FUENTE: CATÁLOGO DE CLASES Y TIPOS DE VEHÍCULOS DEL SERVICIO DE TRÁNSITO CENTROAMERICANO EN EL SALVADOR (SERTRACEN).....	132
TABLA 60. CABEZALES. FUENTE: CATÁLOGO DE CLASES Y TIPOS DE VEHÍCULOS DEL SERVICIO DE TRÁNSITO CENTROAMERICANO EN EL SALVADOR (SERTRACEN).....	133
TABLA 61. VEHÍCULOS UTILIZADOS POR EL SECTOR PAPEL Y CARTÓN PARA EL TRANSPORTE LOCAL E INTERNACIONAL .....	134
TABLA 62. PORCENTAJE DEL TOTAL DE VEHÍCULOS INSCRITOS EN EL VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE DESTINADOS AL TRANSPORTE DE CARGA INTERNACIONAL. ....	134
TABLA 63. ADUANAS DE FRONTERA EN EL SALVADOR. FUENTE MINISTERIO DE HACIENDA. ....	135

TABLA 64. PAÍSES MÁS IMPORTANTES EN FUNCIÓN DE LAS EXPORTACIONES DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN DEL PERIODO 2008-2012. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A DATOS ESTADÍSTICOS DE COMERCIO EXTERIOR DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR (BCR). .....	136
TABLA 65. PROBABILIDAD PRELIMINAR DE OCURRENCIA PARA EL SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN CON DATOS DEL BCR. ....	137
TABLA 66. PROBABILIDAD PRELIMINAR DE OCURRENCIA PARA EL SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN .....	138
TABLA 67. PONDERACIÓN DE CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE LA MUESTRA. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN.....	139
TABLA 68. VALOR DE US\$ EXPORTADOS POR ADUANA TERRESTRE EN EL AÑO 2012. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A DATOS DEL BCR. ....	139
TABLA 69. PESO EN KILOGRAMOS EXPORTADOS POR ADUANA EN EL AÑO 2012. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A DATOS DEL BCR.....	140
TABLA 70. PAÍSES CENTROAMERICANOS DE DESTINO DE EXPORTACIONES DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN. FUENTE: ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN.....	140
TABLA 71. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS ADUANAS TERRESTRE EN EL SALVADOR. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN. ....	141
TABLA 72. PONDERACIÓN DE CRITERIOS DE SELECCIÓN. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN. ....	141
TABLA 73. EVALUACIÓN DE CRITERIOS POR CADA ADUANA TERRESTRE EN EL SALVADOR. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN.....	144
TABLA 74. TABLA RESUMEN PARA EL TAMAÑO DE LA MUESTRA DEL SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN. ....	144
TABLA 75. ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR SELECCIONADAS PARA INVESTIGACIÓN DE CAMPO DEL SEGMENTO TRES. ELABORACIÓN PROPIA DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN. ....	146
TABLA 76. INFORMACIÓN DE ADMINISTRADORES DE LAS ADUANAS TERRESTRES SELECCIONADAS PARA INVESTIGACIÓN DE CAMPO. FUENTE: DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS, EL SALVADOR. ....	146
TABLA 77. PERFIL DEL ENTREVISTADO DEL SEGMENTO DOS: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN. ....	147
TABLA 78. PLAN DE REALIZACIÓN PARA EL SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN. ....	148
TABLA 79. PORCENTAJE DE EXPORTACIÓN DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN POR CADA ADUANA. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN CON DATOS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA, EL SALVADOR. ....	149
TABLA 80. PORCENTAJE DE DISTRIBUCIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN CADA ADUANA TERRESTRE PARA EL SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN. ....	149
TABLA 81. PLAN DE REALIZACIÓN DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA EL SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN. ....	151
TABLA 82. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS ENCUESTAS POR CORREO, TELEFÓNICA Y PERSONAL. ....	154
TABLA 83. PONDERACIÓN DE TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN.....	154
TABLA 84. RANGOS DE CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN. ....	155
TABLA 85. CRITERIOS A EVALUAR. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN.....	155
TABLA 86. TABLA EVALUADORA DE FACTORES DETERMINANTES. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN. ....	156
TABLA 87. DIAGRAMA DE AFINIDAD PARA LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN EL SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN.....	158
TABLA 88. DIAGRAMA DE AFINIDAD PARA LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS DEL SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN.....	161
TABLA 89. DIAGRAMA DE AFINIDAD PARA LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN EL SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN. ....	164
TABLA 90. ANÁLISIS DE LOS INVOLUCRADOS. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN .....	167
TABLA 91. CRITERIOS DE EVALUACIÓN. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN. ....	169

TABLA 92. NIVEL DE EVALUACIÓN. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN .....	169
TABLA 93. CRITERIOS DE EVALUACIÓN. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN. ....	170
TABLA 94. EVALUACIÓN Y JERARQUIZACIÓN DE PROBLEMAS. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN.....	170
TABLA 95. SELECCIÓN DEL PROBLEMA A RESOLVER. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN.....	170
TABLA 96. TIEMPOS DE OPERACIONES ADUANA EL AMATILLO.....	172
TABLA 97. EFICIENCIAS EN TRÁMITES DE EXPORTACIÓN SEGÚN SELECTIVIDAD.....	173
TABLA 98. TIEMPOS DE OPERACIONES ADUANA LA HACHADURA.....	174
TABLA 99. EFICIENCIAS EN TRÁMITES DE EXPORTACIÓN SEGÚN SELECTIVIDAD.....	174
TABLA 100. TIEMPOS DE OPERACIONES ADUANA ANGUIATÚ.....	175
TABLA 101. EFICIENCIAS EN TRÁMITES DE EXPORTACIÓN SEGÚN SELECTIVIDAD.....	175
TABLA 102. EFICIENCIAS PROMEDIO DEL PROCESO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR PAPEL Y CARTÓN.....	175
TABLA 103. ANÁLISIS DEL PROBLEMA, VARIABLES DE ENTRADA Y SALIDA.....	179
TABLA 104. PONDERACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	182
TABLA 105. RANGOS DE CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS.....	182
TABLA 106. CRITERIOS A EVALUAR.....	183
TABLA 107. TABLA EVALUADORA DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	184
TABLA 108. ESQUEMATIZACIÓN DEL ANÁLISIS DE CAMPO DE FUERZAS.....	192
TABLA 109. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA CERTIFICACIÓN.....	231
TABLA 110. NOMENCLATURA DE TEORÍA DE COLAS.....	233
TABLA 111. IDENTIFICACIÓN DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA DE COLAS EN ADUANAS.....	235
TABLA 112. ESTIMACIÓN DE LA FRECUENCIA ESTIMADA DEL SERVICIO.....	236
TABLA 113. TABLA DE CÁLCULOS PARA CHI-CUADRADO.....	238
TABLA 114. TABLA CHI-CUADRADO.....	238
TABLA 115. MEDIDAS DE DESEMPEÑO EN TEORÍA DE COLAS.....	240
TABLA 116. TABLA DE RESULTADOS EN SISTEMA DE COLAS ACTUAL EN ADUANAS.....	241
TABLA 117. IDENTIFICACIÓN DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA PROPUESTO.....	243
TABLA 118. MEDIDAS DE DESEMPEÑO.....	244
TABLA 119. TABLA RESUMEN DE RESULTADOS.....	246
TABLA 120. TABLA COMPARATIVA DE RESULTADOS ENTRE SISTEMA ACTUAL Y PROPUESTO.....	246
TABLA 121. TABLA RESUMEN DE RESULTADOS DE SIMULACIÓN.....	251
TABLA 122. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.....	254
TABLA 123. DEMANDA DEL SERVICIO DE VENTANILLA.....	255
TABLA 124. SERVICIO A BRINDAR AL USUARIO.....	255
TABLA 125. MODALIDADES DEL SERVICIO DE VENTANILLA DE INFORMACIÓN.....	256
TABLA 126. TABLA RESUMEN DE TRABAJADORES EN EL SERVICIO DE VENTANILLA DE INFORMACIÓN.....	267
TABLA 127. MOBILIARIO Y EQUIPO A UTILIZAR.....	272
TABLA 128. FORMATO DE COMPROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN AL SUBIR AL VEHÍCULO.....	326
TABLA 129. FORMATO PARA COMPROBACIÓN DE ELEMENTOS AUXILIARES.....	326
TABLA 130. FORMATO PARA CONTROLES DE VEHÍCULO.....	327
TABLA 131. FORMATO PARA CUIDADOS PERSONALES Y DE VEHÍCULO.....	327
TABLA 132. FORMATO PARA RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR.....	327
TABLA 133. FORMATO PARA CUIDADOS EN PUNTO DE CARGA.....	328
TABLA 134. FORMATO PARA PUNTO DE DESCARGA.....	329
TABLA 135. FORMATO DURANTE EL VIAJE.....	330
TABLA 136. FORMATOS PARA EMERGENCIAS Y CONTRATIEMPOS.....	330
TABLA 137. CONTENIDO GENERAL DEL PROGRAMA DE CAPACITACIONES.....	331
TABLA 138. TABLA DE MODULO Nº1 MARCO LEGAL.....	332
TABLA 139. TABLA DE MODULO Nº2 TRANSPORTE INTERNACIONAL VÍA TERRESTRE.....	333
TABLA 140. TABLA DE MODULO Nº3 CULTURA DE SERVICIO.....	333



TABLA 141. TABLA DE MODULO Nº4 EDUCACIÓN Y SEGURIDAD VIAL .....	334
TABLA 142. TABLA DE MODULO Nº5 CONTINGENCIAS EN EL TRANSPORTE .....	335
TABLA 143. TABLA DE MODULO Nº6 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y MECÁNICA DE EMERGENCIA.....	335
TABLA 144. TABLA DE MODULO Nº7 SEGURIDAD E HIGIENE .....	336
TABLA 145. PERSONAL REQUERIDO PARA LAS ÁREAS DE TRABAJO DEL PARQUEO INTERNACIONAL.....	346
TABLA 146. HORARIOS DE TRABAJO PARA EL PARQUEO INTERNACIONAL .....	348
TABLA 147. APLICACIÓN DE LEYES Y REGLAMENTOS PARA EL PARQUEO INTERNACIONAL.....	357
TABLA 148. VEHÍCULO CON REMOLQUE DE 40 PIES .....	358
TABLA 149. VEHÍCULO CON REMOLQUE DE 58 PIES .....	359
TABLA 150. VEHÍCULO CON REMOLQUE DE 60 PIES .....	359
TABLA 151. VEHÍCULO CON REMOLQUE DE 60 PIES .....	360
TABLA 152. CÁLCULOS DE ÁREA FÍSICA REQUERIDA PARA EL PARQUEO .....	360
TABLA 153. CÁLCULOS DE ÁREA FÍSICA REQUERIDA PARA EL PARQUEO.....	360
TABLA 154. MAPA DE ÁREA DE RESTAURANTE PARA EL PARQUEO INTERNACIONAL.....	362
TABLA 155. MAPA DE ÁREA DE DUCHAS PARA EL PARQUEO INTERNACIONAL.....	363
TABLA 156. MAPA DE ÁREA DE SANITARIOS PARA EL PARQUEO INTERNACIONAL .....	364
TABLA 157. MAPA DE ÁREA DE SUPERMERCADO PARA EL PARQUEO INTERNACIONAL.....	365
TABLA 158. MAPA DE ÁREA DE CLÍNICA PARA EL PARQUEO INTERNACIONAL.....	366
TABLA 159. MAPA DE ÁREA DE OFICINA PARA EL PARQUEO INTERNACIONAL .....	367
TABLA 160. MAPA DE ÁREA DE PARQUEO GENERAL PARA PARQUEO INTERNACIONAL.....	368
TABLA 161. PROPORCIONES DE VOLUMEN DE PAREDES .....	370
TABLA 162. ESTABLECIMIENTO DE NECESIDADES DE AGUA EN EL ÁREA .....	371
TABLA 163. GUÍA DE COLORES PARA IDENTIFICAR FLUIDOS EN TUBERÍAS PARA INDUSTRIA SERVICIOS, SEGÚN LA AMERICAN STANDAR ASSOCIATION ASA .....	372
TABLA 164. LUMINARIAS REQUERIDAS EN EL PARQUEO INTERNACIONAL .....	373
TABLA 165. PARAMETROS PERMITIDOS DE AGUAS RESIDUALES DE TIPO ORDINARIO.....	374
TABLA 166. INGRESOS TOTALES PROMEDIO DEL PARQUEO INTERNACIONAL ANUALMENTE .....	379
TABLA 167. TABLA DE PRECIOS DE TERRENOS EN ZONA DE FRONTERA LA HACHADURA.....	380
TABLA 168. TABLA DE PRECIOS DE TERRENOS EN ZONA DE LA FRONTERA DE ANGUIATÚ.....	381
TABLA 169. TABLA DE PRECIOS DE TERRENOS EN ZONA DE LA FRONTERA EL AMATILLO .....	381
TABLA 170. INVERSIONES DE LOS ELEMENTOS DEL PROYECTO EN FRONTERA EL AMATILLO.....	382
TABLA 171. INVERSIONES DE LOS ELEMENTOS DEL PROYECTO EN FRONTERA DE ANGUIATÚ.....	382
TABLA 172. INVERSIONES DE LOS ELEMENTOS DEL PROYECTO EN FRONTERA DE EL AMATILLO .....	383
TABLA 173. CONFORMACIÓN DE LA COMISIÓN DE TRABAJO INTEGRAL .....	384
TABLA 174. PLAN DE ESTRATÉGICO DE IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL Nº1.....	385
TABLA 175. PLAN DE ESTRATÉGICO DE IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL Nº2 .....	386
TABLA 176. PLAN DE ESTRATÉGICO DE IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL Nº3 .....	386
TABLA 177. PLAN DE ESTRATÉGICO DE IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL Nº4.....	386
TABLA 178. PLAN DE ESTRATÉGICO DE IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL Nº5.....	387
TABLA 179. TABLA DE COSTOS PARA RECURSO HUMANO .....	392
TABLA 180. TABLA DE COSTOS PARA RECURSOS DE OFICINA.....	393
TABLA 181. TABLA DE COSTOS VARIABLES.....	393
TABLA 182. TABLA DE COSTOS DE CAPACITACIONES .....	395
TABLA 183. TABLA DE COSTOS PARA RECURSO HUMANO .....	396
TABLA 184. TABLA DE COSTOS PARA RECURSOS DE OFICINA Y OTROS.....	397
TABLA 185. TABLA DE COSTOS VARIABLES.....	397
TABLA 186. TABLA RESUMEN DE COSTOS PARA PROPUESTA DE VENTANILLA DE INFORMACIÓN POR ADUANA .....	397
TABLA 187. TABLA DE COSTOS PARA RECURSO HUMANO .....	398
TABLA 188. TABLA DE COSTOS PARA RECURSO DE OFICINA .....	399

TABLA 189. TABLA DE COSTOS VARIABLES.....	399
TABLA 190. TABLA RESUMEN DE COSTOS PARA PROPUESTA DEL MANUAL DEL TRANSPORTISTA Y EL PROGRAMA DE CAPACITACIONES Y ORIENTACIÓN.....	400
TABLA 191. TABLA DE COSTOS PARA EL ÁREA DE RESTAURANTE DEL PARQUEO INTERNACIONAL .....	401
TABLA 192. TABLA DE COSTOS PARA EL ÁREA DE DUCHAS DEL PARQUEO INTERNACIONAL .....	401
TABLA 193. TABLA DE COSTOS PARA EL ÁREA DE SANITARIOS DEL PARQUEO INTERNACIONAL.....	402
TABLA 194. TABLA DE COSTOS PARA EL ÁREA DE SUPERMERCADO DEL PARQUEO INTERNACIONAL .....	402
TABLA 195. TABLA DE COSTOS PARA EL ÁREA DE CLÍNICA DEL PARQUEO INTERNACIONAL .....	402
TABLA 196. TABLA DE COSTOS PARA EL ÁREA DE OFICINA DEL PARQUEO INTERNACIONAL.....	403
TABLA 197. TABLA DE COSTOS PARA EL ÁREA DE PARQUEO GENERAL DEL PARQUEO INTERNACIONAL .....	403
TABLA 198. TABLA DE COSTOS DE SERVICIOS AUXILIARES Y LIMPIEZA .....	404
TABLA 199. TABLA RESUMEN DE INVERSIÓN FIJA TANGIBLE FRONTERA LA HACHADURA.....	404
TABLA 200. TABLA RESUMEN DE INVERSIÓN FIJA TANGIBLE FRONTERA EL AMATILLO .....	405
TABLA 201. TABLA DE COSTOS DE ESTUDIOS PREVIOS .....	405
TABLA 202. TABLA DE COSTO DE TRÁMITES GENERALES PARA EL EJERCICIO MERCANTIL .....	406
TABLA 203. TABLA DE COSTOS POR ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO .....	406
TABLA 204. TABLA RESUMEN DE INVERSIONES INTANGIBLES.....	406
TABLA 205. TABLA DE SALARIOS Y PRESTACIONES MENSUALES DE MANO DE OBRA .....	408
TABLA 206. TABLA DE COSTOS VARIABLES DE LOS PARQUEOS INTERNACIONALES.....	409
TABLA 207. TABLA RESUMEN DE INVERSIONES PARA EL PARQUEO INTERNACIONAL EN LA HACHADURA .....	409
TABLA 208. TABLA RESUMEN DE INVERSIONES PARA EL PARQUEO INTERNACIONAL EN EL AMATILLO .....	409
TABLA 209. TABLA RESUMEN DE INVERSIONES A REALIZAR PARA LLEVAR A CABO LAS PROPUESTAS.....	410
TABLA 210. INGRESOS INDIRECTOS AL ESTADO SALVADOREÑO .....	412
TABLA 211. TABLA DE DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS .....	412
TABLA 212. TABLA DE DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO PARA ADUANAS TERRESTRES DEL PAÍS. ....	413
TABLA 213. TABLA DE FLUJO NETO EFECTIVO DE LA DGA.....	414
TABLA 214. FLUJO NETO EFECTIVO DEL PARQUEO INTERNACIONAL.....	414
TABLA 215. TABLA RESUMEN DE PROPUESTAS .....	416
TABLA 216. TABLA RESUMEN DE TRI .....	418
TABLA 217. TABLA RESUMEN DE DATOS NECESARIOS PARA LA RAZÓN BENEFICIO-COSTO .....	419
TABLA 218. TABLA RESUMEN DE BENEFICIO-COSTO DE LOS PROYECTOS .....	419
TABLA 219. TOTAL DE OPERACIONES DE EXPORTACIÓN AL AÑO .....	420
TABLA 220. TABLA BENEFICIO EN BASE A LA DISMINUCIÓN DEL TIEMPO POR LAS PROPUESTAS .....	420
TABLA 221. TABLA BENEFICIO-COSTO EN BASE AL CRITERIO TIEMPO .....	420
TABLA 222. TOTAL DE OPERACIONES DE EXPORTACIÓN AL AÑO .....	421
TABLA 223. BENEFICIO DE PROPUESTAS.....	421
TABLA 224. BENEFICIO-COSTO ESCENARIO OPTIMISTA.....	421
TABLA 225. TOTAL DE OPERACIONES DE EXPORTACIÓN AL AÑO .....	422
TABLA 226. BENEFICIO DE LAS PROPUESTAS .....	422
TABLA 227. BENEFICIO-COSTO ESCENARIO PESIMISTA .....	422
TABLA 228. TABLA RESUMEN DE LEY DE MEDIOAMBIENTE DE EL SALVADOR.....	428
TABLA 229. TABLA DE CLASE DE IMPACTO Y PRESENCIA.....	431
TABLA 230. MAGNITUD, DURACIÓN Y EVOLUCIÓN.....	431
TABLA 231. TABLA DE CALIFICACIÓN AMBIENTAL.....	431
TABLA 232. TABLA DE IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS .....	432
TABLA 233. TABLA DE EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS.....	433
TABLA 234. ENTREGABLES Y NOMBRES DE PAQUETES DE TRABAJO DEL PROYECTO .....	440
TABLA 235. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROYECTO .....	449
TABLA 236. POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DEL PROYECTO.....	452

TABLA 237. TABLA DE ACTIVIDADES, PRECEDENCIAS, TIEMPO Y COSTOS .....	456
TABLA 238. TABLA RESUMEN DE COSTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO .....	458
TABLA 239. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS ESTRUCTURAS DE ORGANIZACIÓN .....	462
TABLA 240. TABLA DE FACTORES QUE INFLUYEN EN EL TIPO DE ORGANIZACIÓN .....	462
TABLA 241. TABLA DE PONDERACIONES BASE PARA EVALUACIÓN DE FACTORES .....	463
TABLA 242. TABLA DE INTERPRETACIÓN DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....	463
TABLA 243. TABLA DE EVALUACIÓN DE LOS TIPOS DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	463
TABLA 244. TABLA DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS .....	465
TABLA 245. TABLA DE DESCRIPCIÓN DE ROLES EN LA MATRIZ DE RESPONSABILIDADES .....	465
TABLA 246. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DEL PROYECTO .....	467
TABLA 247. TIPOS DE INDICADORES DE CONTROL .....	468

## INDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1. PRODUCCIÓN INDUSTRIAL EN EL SALVADOR. FUENTE EL ECONOMISTA, RANKING INDUSTRIAL 2012 ASI. ....	11
ILUSTRACIÓN 2. CRECIMIENTO POR RAMA INDUSTRIAL DE EL SALVADOR 2012. FUENTE EL ECONOMISTA RANKING INDUSTRIAL 2012. ....	12
ILUSTRACIÓN 3. PARTICIPACIÓN DE CADA RAMA INDUSTRIAL EN EL PIB INDUSTRIAL 2011. FUENTE EL ECONOMISTA RANKING INDUSTRIAL 2012. ASI, INTELIGENCIA INDUSTRIAL. ....	12
ILUSTRACIÓN 4. ESTRUCTURA DEL EMPLEO EN LA INDUSTRIA. FUENTE EL ECONOMISTA RANKING INDUSTRIAL 2012. ASI, INTELIGENCIA INDUSTRIAL. ....	13
ILUSTRACIÓN 5. ETAPAS IMPORTANTES DEL SECTOR INDUSTRIAL PAPEL Y CARTÓN EN EL SALVADOR. ....	16
ILUSTRACIÓN 6. EMPLEO EN EL SECTOR PAPEL Y CARTÓN. FUENTE INFORME ANUAL 2012: LOGROS DE LA INDUSTRIA Y DESAFÍOS 2013. ....	18
ILUSTRACIÓN 7. EXPORTACIONES POR TIPO DE ADUANA 2012. ELABORACIÓN PROPIA DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN CON DATOS DEL INFORME IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES AL 31 DE ENERO 2013, MINISTERIO DE HACIENDA, DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS. ....	21
ILUSTRACIÓN 8. ESTRUCTURA DE LAS EXPORTACIONES. FUENTE DE INFORME DE COMERCIO INTERNACIONAL 2012, MINISTERIO DE ECONOMÍA. ....	22
ILUSTRACIÓN 9. GRÁFICO DE EXPORTACIONES POR DESTINO. FUENTE INFORME COMERCIAL INTERNACIONAL 2012, MINISTERIO DE ECONOMÍA. ....	23
ILUSTRACIÓN 10. ABSORCIÓN DE LAS EXPORTACIONES NO TRADICIONALES POR DESTINO. FUENTE DE INFORME DE COMERCIO INTERNACIONAL 2012, MINISTERIO DE ECONOMÍA. ....	24
ILUSTRACIÓN 11. EXPORTACIONES NO TRADICIONALES 2012. ELABORACIÓN PROPIA DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN CON DATOS DEL BCR. ....	24
ILUSTRACIÓN 12. GRÁFICO DE LAS EXPORTACIONES DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN DEL 2005 AL 2012. ELABORACIÓN PROPIA DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN CON DATOS DEL BCR .....	25
ILUSTRACIÓN 13. GRÁFICO DE EXPORTACIONES DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN POR DESTINO 2012. ELABORACIÓN PROPIA DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN CON DATOS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA (BCR). ....	26
ILUSTRACIÓN 14. PRINCIPALES PRODUCTOS DE EXPORTACIÓN DEL PAPEL Y CARTÓN. FUENTE INFORME ANUAL 2012: LOGROS DE LA INDUSTRIA Y DESAFÍOS 2013 DE DORIS RIVERA. ....	26
ILUSTRACIÓN 15. ESTRUCTURA DE LAS EXPORTACIONES DEL SECTOR PAPEL, CARTÓN Y ARTES GRÁFICAS AÑO 2012. FUENTE: ASI, EN BASE A DATOS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA (BCR). ....	27
ILUSTRACIÓN 16. EXPORTACIONES DEL SECTOR PAPEL, CARTÓN Y ARTES GRÁFICAS A CENTROAMÉRICA EN EL AÑO 2012. FUENTE: ASI, EN BASE A DATOS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA (BCR). ....	27
ILUSTRACIÓN 17. GRÁFICO DE LOS ORÍGENES DE LAS IMPORTACIONES PARA EL AÑO 2012. ELABORADO POR EL GRUPO DE ESTUDIO CON DATOS DEL SIECA .....	29
ILUSTRACIÓN 18. GRÁFICO DE LAS IMPORTACIONES EN EL SALVADOR 2012. FUENTE INFORME DE COMERCIO INTERNACIONAL 2012, MINISTERIO DE ECONOMÍA .....	30

ILUSTRACIÓN 19. GRÁFICO DE LAS IMPORTACIONES DEL PAPEL Y CARTÓN EN EL 2012. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN CON DATOS DE EL SALVADOR: CARACTERIZACIÓN DE SU COMERCIO EXTERIOR 2012, SIECA. ....	31
ILUSTRACIÓN 20. GRÁFICO DE LAS IMPORTACIONES A NIVEL MCCA DE MATERIA PRIMA PARA INDUSTRIA PAPEL Y CARTÓN 2012. ELABORACIÓN PROPIA DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN CON DATOS DEL SIECA.....	32
ILUSTRACIÓN 21. ORGANIGRAMA DEL MINISTERIO DE HACIENDA. FUENTE: MINISTERIO DE HACIENDA, EL SALVADOR. ....	51
ILUSTRACIÓN 22. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS.....	52
ILUSTRACIÓN 23. LOCALIZACIÓN DE ADUANAS SALVADOREÑAS. FUENTE: GUÍA ADUANERA, EDICIÓN 2008. USAID, EL SALVADOR.....	56
ILUSTRACIÓN 24.SISTEMA ARANCELARIO CENTROAMERICANO (SAC) PARA EL SECTOR PAPEL Y CARTÓN. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN. ....	70
ILUSTRACIÓN 25.GRÁFICA DE LAS EXPORTACIONES DE TODA LA INDUSTRIA SALVADOREÑA PERIODO 2008 – 2012. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A DATOS ESTADÍSTICOS DE COMERCIO EXTERIOR DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR (BCR): .....	75
ILUSTRACIÓN 26. GRÁFICA DE EXPORTACIONES DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN DE EL SALVADOR EN EL PERIODO 2008- 2012. ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS ESTADÍSTICOS DE COMERCIO EXTERIOR DEL BCR.....	76
ILUSTRACIÓN 27.GRÁFICA DE EXPORTACIONES A CENTROAMÉRICA DE PRODUCTOS DE PAPEL Y CARTÓN. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN BASE A DATOS ESTADÍSTICOS DE COMERCIO EXTERIOR DEL BCR EL SALVADOR. ....	78
ILUSTRACIÓN 28. PROCESO PARA EXPORTAR. ELABORACIÓN PROPIA DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN. ....	96
ILUSTRACIÓN 29. FACTORES A CONSIDERAR PARA INTRODUCIRSE A UN MERCADO INTERNACIONAL. ELABORACIÓN PROPIA DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN. ....	97
ILUSTRACIÓN 30 GRÁFICO DE UNIDADES ECONÓMICAS SEGÚN SECTORES ECONÓMICOS TOTAL PAÍS. FUENTE: DIRECTORIO DE UNIDADES ECONÓMICAS 2011-2012 MINEC-DIGESTYC. ....	114
ILUSTRACIÓN 31. ADUANAS DE FRONTERA E INTERNAS EN EL SALVADOR. FUENTE: GUÍA ADUANERA, PRIMERA EDICIÓN 2008 USAID, EL SALVADOR.....	122
ILUSTRACIÓN 32. ADUANAS PERIFÉRICAS, AÉREAS Y MARÍTIMAS EN EL SALVADOR. FUENTE: GUÍA ADUANERA, PRIMERA EDICIÓN 2008 USAID, EL SALVADOR .....	123
ILUSTRACIÓN 33. ZONA FRANCAS Y ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO. FUENTE: GUÍA ADUANERA, PRIMERA EDICIÓN 2008, USAID, EL SALVADOR.....	123
ILUSTRACIÓN 34. GRÁFICO DE LAS EXPORTACIONES DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN HACIA CENTROAMÉRICA Y LOS DEMÁS PAÍSES DEL PERIODO 2008 AL 2012. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN CON DATOS DEL BCR. ....	136
ILUSTRACIÓN 35. DIAGRAMA CAUSA-EFECTO PARA SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN. ...	159
ILUSTRACIÓN 36. DIAGRAMA CAUSA-EFECTO PARA EL SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN. ....	162
ILUSTRACIÓN 37. DIAGRAMA DE CAUSA-EFECTO PARA EL SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN.....	165
ILUSTRACIÓN 38. INTERRELACIÓN DE PROBLEMAS DE LOS TRES SEGMENTOS EN ESTUDIO. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN.....	166
ILUSTRACIÓN 39. DIAGRAMA DE PARETO. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN. ....	171
ILUSTRACIÓN 40. GRÁFICO SOBRE EL INFORME DOING BUSINESS DE PAÍSES CENTROAMERICANOS. FUENTE DOING BUSINESS, BANCO MUNDIAL 2012 AL 2014.....	176
ILUSTRACIÓN 41.DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	180
ILUSTRACIÓN 42. DIAGRAMA DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	181
ILUSTRACIÓN 43. ESQUEMATIZACIÓN DE LA CONCEPTUALIZACIÓN DEL DISEÑO .....	185
ILUSTRACIÓN 44.PROCESO DE DESARROLLO DE LA CERTIFICACIÓN EN TRÁMITES ADUANALES .....	194
ILUSTRACIÓN 45. METODOLOGÍA DE TEORÍA DE COLAS .....	232
ILUSTRACIÓN 46. ESQUEMA DEL PROCESO BÁSICO DE COLAS.....	234
ILUSTRACIÓN 47.SISTEMA DE COLAS ACTUAL EN ADUANAS.....	234
ILUSTRACIÓN 48.SISTEMA PROPUESTO DE SERVICIO EN ADUANAS.....	242
ILUSTRACIÓN 49. GRAFICA DE NÚMERO PROMEDIO DE CLIENTES.....	247

ILUSTRACIÓN 50. GRAFICA DE NÚMERO PROMEDIO DE TIEMPO .....	248
ILUSTRACIÓN 51. GRAFICA DE COMPARACIÓN ENTRE EFICIENCIA VS OCIOSIDAD .....	249
ILUSTRACIÓN 52. GRAFICA DE COSTO TOTAL DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y SITUACIÓN PROPUESTA .....	250
ILUSTRACIÓN 53. PROCEDIMIENTO DE DISEÑO DEL SERVICIO DE VENTANILLA DE INFORMACIÓN .....	253
ILUSTRACIÓN 54. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE VENTANILLA DE INFORMACIÓN POR ADUANA TERRESTRE. ELABORADO POR EL GRUPO DE INVESTIGACIÓN .....	257
ILUSTRACIÓN 55. DIAGRAMA DE PROCESO DE MÓDULO LEYES Y REGLAMENTOS EN MATERIA ADUANAL.....	258
ILUSTRACIÓN 56. DIAGRAMA DE PROCESO PARA EL MÓDULO DE ORIENTACIÓN PARA SER EXPORTADOR O INCURSIONAR EN UN NUEVO MERCADO. ....	259
ILUSTRACIÓN 57. DIAGRAMA DE PROCESO PARA EL MÓDULO DE PASOS PARA REALIZAR UNA EXPORTACIÓN.....	260
ILUSTRACIÓN 58. DIAGRAMA DE PROCESO PARA DOCUMENTOS A PRESENTAR EN LA EXPORTACIÓN.....	261
ILUSTRACIÓN 59. DIAGRAMA DE PROCESO DE ORIENTACIÓN EN EL LLENADO DE DOCUMENTOS PARA EXPORTAR.....	262
ILUSTRACIÓN 60. DIAGRAMA DE PROCESO PARA OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL.....	263
ILUSTRACIÓN 61. DIAGRAMA DE PROCESO PARA INFRACCIONES Y SANCIONES .....	264
ILUSTRACIÓN 62. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	266
ILUSTRACIÓN 63. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO DE TRABAJO.....	270
ILUSTRACIÓN 64. PLANO DE DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO DE LA VENTANILLA DE INFORMACIÓN .....	271
ILUSTRACIÓN 65. MAPA NACIONAL DE LA POBREZA EXTREMA. FISDL 2009 .....	341
ILUSTRACIÓN 66. TRAMPA ATRAPA GRASA .....	375
ILUSTRACIÓN 67. DIGESTOR ANAEROBICO .....	376
ILUSTRACIÓN 68. FILTRO ANAERÓBICO DE FLUJO ASCENDENTE .....	376
ILUSTRACIÓN 69. INSTALACIÓN DE FOSA SÉPTICA Y POZO DE ABSORCIÓN PARA LOS PARQUEOS INTERNACIONALES.....	378
ILUSTRACIÓN 70. DEPTO. DE AHUACHAPÁN CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2007 DIGESTIC .....	435
ILUSTRACIÓN 71. TABLA RESUMEN DEMOGRÁFICA DEL DEPTO. DE AHUACHAPÁN.....	435
ILUSTRACIÓN 72. DATOS DE MUJERES QUE POSEEN Y NO POSEEN HIJOS.....	435
ILUSTRACIÓN 73. DEPTO. DE LA UNIÓN CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2007 DIGESTIC .....	436
ILUSTRACIÓN 74. TABLA RESUMEN DEMOGRÁFICA DEL DEPTO. DE LA UNIÓN .....	436
ILUSTRACIÓN 75. ETAPA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO.....	437
ILUSTRACIÓN 76. FASES DE LA PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	437
ILUSTRACIÓN 77. ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO DEL PROYECTO .....	438
ILUSTRACIÓN 78. RED DEL PROYECTO .....	459
ILUSTRACIÓN 79. TIPOS DE ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO .....	460
ILUSTRACIÓN 80. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO.....	464
ILUSTRACIÓN 81. ESQUEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE CONTROL.....	467

## INTRODUCCIÓN

A nivel macroeconómico el comercio internacional permite que un país tenga resultados positivos en su balanza comercial y para las empresas la exportación de sus productos juega un papel importante ya que les da la oportunidad de abrir mercados en el extranjero lo que implica una mayor demanda de la producción doméstica de bienes, multiplicar los ingresos, generación de empleos y mejorar la imagen de la empresa ante los proveedores, bancos y clientes.

En El Salvador la Industria Manufacturera representa el 22.7% del PIB lo que lo convierte en el país con mayor industria a nivel centroamericano y uno de los sectores que han experimentado un gran crecimiento es el Sector Papel y Cartón además ha mostrado un constante crecimiento de las exportaciones a través de los años por lo que en el presente trabajo se desarrolla una investigación para los productos de exportación de este sector.

El primer apartado de este documento es sobre el marco teórico en el cual se muestra una reseña histórica sobre la evolución de la industria, la economía, el sector papel y cartón, las exportaciones e importaciones de este sector y la balanza comercial en el país. Luego se presenta el marco legal en el cual se detalla sobre el ente que regula en materia aduanal en el país, tratados de libre comercio, las leyes a nivel regional y nacional para las exportaciones. En la tercera parte se encuentra el marco contextual en el cual se abordan la Clasificación Internacional Industrial Uniforme, los destinos de las exportaciones salvadoreñas, los sistemas electrónicos para gestionar la exportación en el país, los elementos que se deben considerar para exportar un producto, el Sistema Arancelario Centroamericano (SAC) y el procedimiento para la exportación de mercancías.

Para la investigación de campo se inicia planteando la problemática definida en el anteproyecto, luego se establecen los objetivos y alcances de la investigación y se desarrolla la investigación de la cual los resultados obtenidos llevan a describir la situación actual de los segmentos a investigar, para este estudio se investiga a los participantes en el desarrollo de una exportación los cuales son las empresas exportadoras del sector papel y cartón, transportistas de carga internacional y aduanas terrestres en El Salvador.

Por lo tanto el documento se divide de la siguiente manera:

- Diagnóstico. En esta parte se definen los problemas que están afectando al proceso de exportación en base al levantamiento de información y así obtenido la eficiencia y deficiencia que está presentando el proceso
- Diseño de la solución. En esta parte del documento se presenta de forma específica cada una de las propuestas de solución diseñadas por el grupo, incluyendo toda la información pertinente para desarrollarlas
- Plan estratégico para implementar el diseño. En esta última parte del documento se pretende presentar un plan estratégico de cómo implementar dichas propuestas.
- Evaluaciones. En esta parte del documento se presentan las evaluaciones económicas, financieras, inversiones del proyecto así como también evaluaciones complementarias como la social, ambiental y de género.

## OBJETIVOS DEL ESTUDIO

### OBJETIVO GENERAL

Analizar y diseñar propuestas de solución a las problemáticas encontradas en el proceso de exportación para el sector papel y cartón que permita su desarrollo, logrando competitividad y eficiencia en sus procedimientos.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diseñar un plan de muestreo para cada población en estudio para determinar el tamaño de la muestra.
- Elaborar los instrumentos de recolección de datos para comprobar o rechazar los problemas planteados en la etapa de anteproyecto.
- Conocer la opinión de las empresas exportadoras de productos de papel y/o cartón, los transportistas de carga internacional y los empleados de aduanas terrestres sobre los procesos de exportación que se realizan en el país.
- Analizar la información recolectada de cada población en estudio para describir la situación actual del proceso de exportación de los productos de papel y cartón en el país.
- Identificar los problemas que surgen durante los procesos de exportación que desarrollan las empresas exportadoras, los transportistas y las aduanas terrestres.
- Realizar un inventario de problemas de las tres poblaciones en estudio para analizar de manera conjunta la situación actual de los procesos de exportación que se utilizan en el país.
- Plantear por medio de herramientas cualitativas o cuantitativas el problema de manera integral en el proceso de exportación para el sector papel y cartón en el país.
- Considerar los problemas de las empresas exportadoras del sector papel y cartón, los transportistas y las aduanas terrestres para generar alternativas de solución óptimas.

- Investigar antecedentes y generalidades de exportaciones e importaciones del sector papel y cartón a nivel centroamericano.
- Conocer sobre tratados de libre comercio, reglamentos, leyes, y decretos en materia aduanal salvadoreña.
- Levantar procesos y procedimientos aduanales de forma esquemática que ayuden a identificar problemas que afecten a la exportación del sector papel y cartón.
- Realizar una conceptualización del diseño de la solución a dichos problemas encontrados.
- Describir de manera global el diseño de la solución seleccionado para el problema encontrado en la investigación.
- Determinar la viabilidad de las propuestas de solución en base a criterios de selección.
- Presentar detalladamente cada una de las propuestas identificadas en la conceptualización del diseño para conocer los requerimientos y especificaciones de cada propuesta.
- Desarrollar propuestas de mejora que permitan agilizar los procesos de exportación y así aumentar su eficiencia.
- Establecer un plan estratégico para implementar cada una de las propuestas definidas en el diseño de la solución.
- Determinar la inversión necesaria para llevar a cabo las propuestas de mejora
- Realizar otras evaluaciones que están involucradas en el estudio como la social-económica, de género, ambiental, etc.
- Determinar la factibilidad de las propuestas de mejora por medio de evaluaciones (económica, financiera, social, ambiental, etc.) para la justificación de la aplicación de la propuesta.



- Definir la administración del proyecto y su implementación a la hora de llevar a cabo el proyecto.
- Establecer cada una de las actividades que componen la administración del proyecto permitiendo la puesta en marcha de las propuestas de mejora diseñadas.

## ALCANCES Y LIMITACIONES

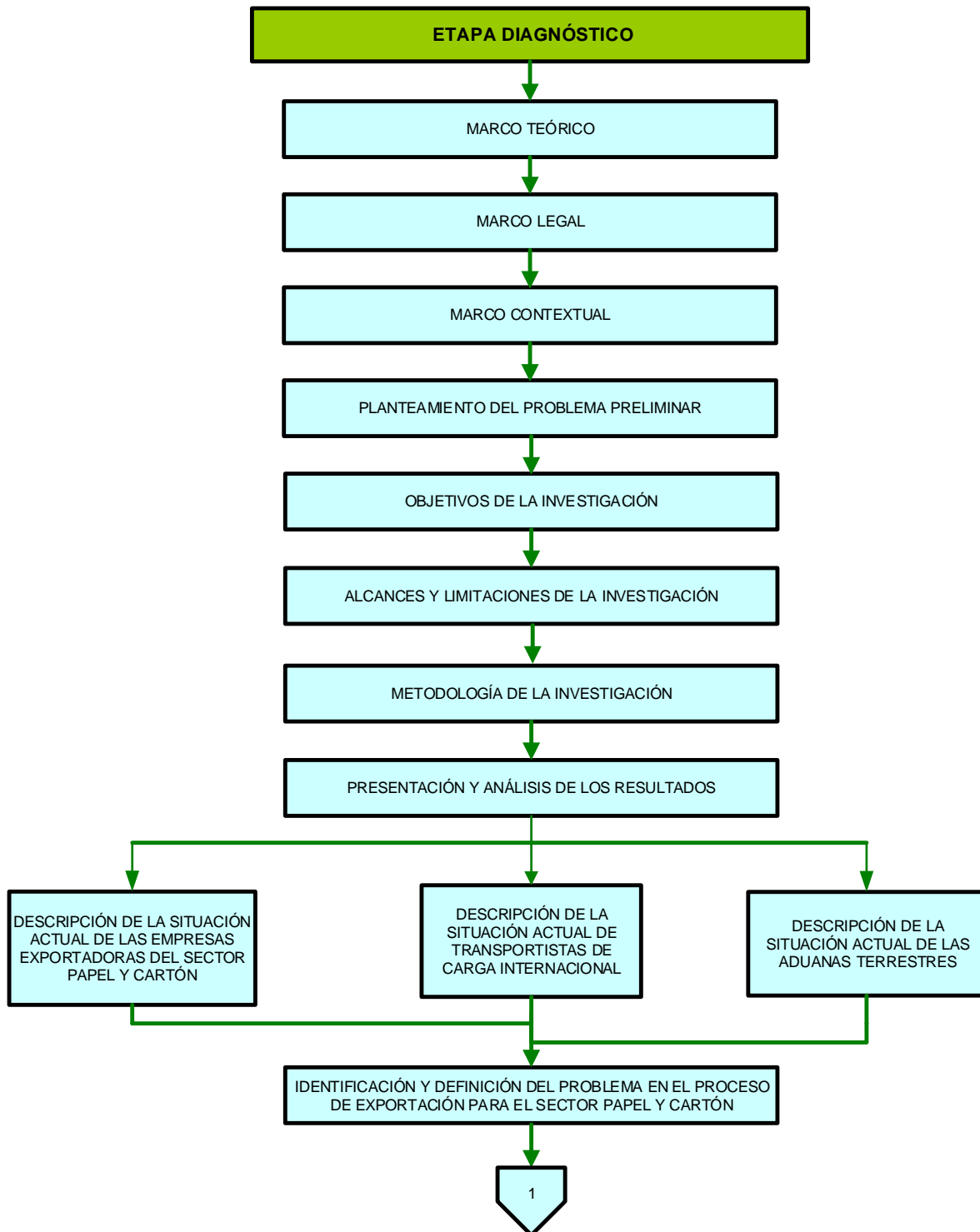
### ALCANCES

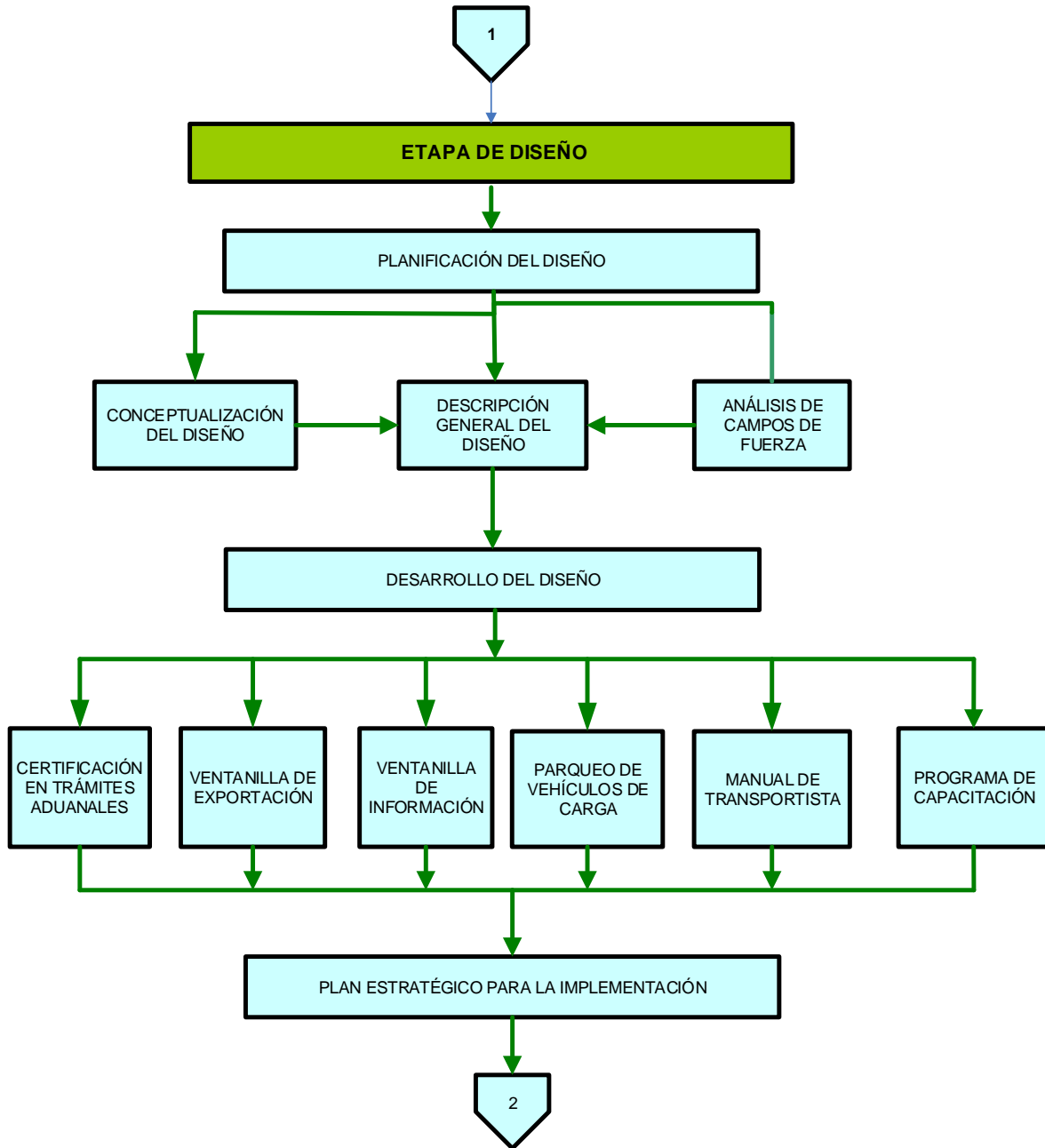
- La investigación se enfoca hacia el sector de papel y cartón que exporta vía terrestre sus productos de origen nacional hacia los demás países centroamericanos.
- La población sujeta a investigación son las empresas exportadoras del sector papel y cartón, los transportistas de carga internacional y las aduanas terrestres en el país.
- A través de la investigación conocer los procesos que las empresas, transportistas y aduanas de frontera realizan para exportar un producto de papel y cartón desde la empresa productora hasta llegar al cliente.
- La información recolectada de la investigación llevará a establecer una visión amplia del proceso de exportación y a especificar los problemas que afectan a las empresas exportadoras del sector papel y cartón, los transportistas de carga internacional y las aduanas terrestres.

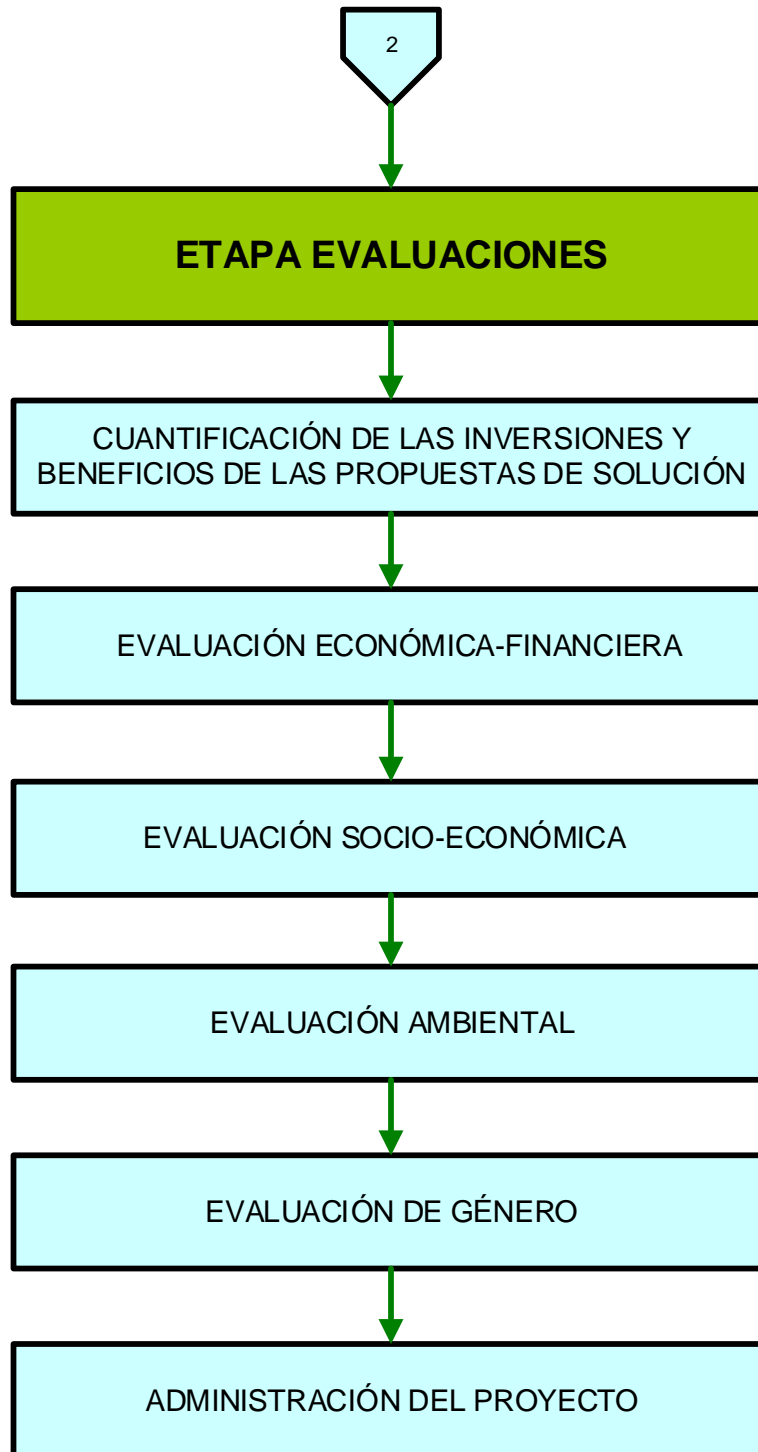
### LIMITACIONES

- La investigación se enfoca principalmente en el proceso de exportación tales como los respectivos trámites aduanales de las empresas productoras, el transporte de carga, y el proceso realizado en las aduanas terrestres de El Salvador, quedando excluido el proceso de fabricación de los bienes de consumo de Papel y Cartón.
- La investigación de campo sólo se realizará en las aduanas terrestres de El Salvador por lo que queda fuera de la población sujeta a estudio, las aduanas terrestres de los demás países Centroamericanos con los que tenemos fronteras en común.
- En la muestra de investigación para las empresas del sector papel y cartón se consideran las empresas que exportan productos clasificados según el Sistema Arancelario Centroamericano (SAC) en el capítulo 48 que se define como Papel y cartón; manufacturas de pasta de celulosa, de papel o cartón.
- Del sector industrial del papel y cartón las empresas que pertenecen a este sector no todas están agremiadas a la Asociación Salvadoreña Industriales (ASI) dicha situación

# METODOLOGIA GENERAL DEL ESTUDIO







# CAPITULO I. MARCO TEORICO

## 1. ANTECEDENTES

### 1.1 LA INDUSTRIA EN EL SALVADOR

En 1939 a 1945 se suscitó la Segunda Guerra Mundial, las repercusiones en el crecimiento industrial en El Salvador, fueron mayores que las de la primera guerra.

La actividad manufacturera en general ascendió considerablemente; las industrias existentes se ampliaron y otras nuevas se crearon para sacar provecho de las circunstancias que permitían a las empresas nacionales abastecer el mercado interno; esto se debió al estancamiento del comercio internacional de bienes. En este sentido, la guerra estimuló la producción de bienes que antes se obtenían fácilmente dentro del mercado extranjero. Otro hecho importante de este período, es la puesta en marcha del acuerdo Bretton Woods (1944), del cual surgen dos instituciones de gran importancia en la historia económica internacional: Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial de Reconstrucción y Fomento, los cuales tienen como principal objetivo: Ordenar el funcionamiento de las relaciones monetarias internacionales y el financiamiento de aspectos relacionados al desarrollo económico.

En 1950 a 1960 en El Salvador, constituye un período de reorganización económica, impulsados especialmente por el incremento en los precios del café; permite acumular capital y trasladarlo posteriormente al sector industrial. Por su parte, el estado con el fin de impulsar el proceso de industrialización creó políticas de carácter proteccionista y se encausaron hacia la sustitución de exportaciones, lo cual hace necesario importar maquinaria, materia prima semielaborada, bienes subensamblados y la tecnología respectiva.

Durante este mismo proceso se generan incentivos en favor de la producción industrial, se decretan leyes, se crean nuevas industrias e instituciones. Dentro de las leyes se encuentran: Ley del Fomento a la Industria de Transformación (1955), y Reforma a los impuestos del Comercio Exterior, para abaratar las materias primas. Entre las industrias e instituciones más relevantes que surgen en esta década son:

- A finales de 1949, Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).
- De 1953 a 1955, instalación de una fábrica de cemento y expansión de la producción textil a nivel industrial.
- De 1954, se termina la presa hidroeléctrica del Río Lempa.
- De 1953 a 1954, Inicio de la industrialización del calzado.
- En 1955, el Instituto Salvadoreño de Fomento a la Producción (INSAFOP)
- De 1955 a 1957, construcción de la Carretera del Litoral.
- En 1956, Instituto Centroamericano de Investigación Tecnológica Industrial (ITCAITI), e instalación de una fábrica de café soluble.

En 1960 a 1970, la idea de establecer un programa de integración económica nació por primera vez, durante el cuarto período de sesiones de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), efectuado en 1951. En dicha oportunidad los representantes de los gobiernos del área acordaron su interés en “desarrollar la producción agrícola industrial y los sistemas de transporte en sus

respectivos países en forma que promueve la integración de sus economías y la formación de mercados más amplios a través de intercambio de sus productos, la coordinación de sus planes de fomento y la creación de empresas de interés regional”. Es así, como nace el Tratado Común Centroamericano en Managua, en diciembre de 1960.

Los elementos básicos del tratado fueron los siguientes: Establecimiento de un Régimen de Libre Comercio en el área, Adopción de un Arancel Centroamericano Uniforme, lo cual se llevó a cabo bajo los términos del convenio centroamericano, sobre la equiparación de gravámenes a la importación. Se incorporaron para el tratado las disposiciones del comercio, sobre el Régimen de Industrias Centroamericanas de Integración. Creación del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE); con la obligación de suscribir un convenio para equiparar los incentivos fiscales al desarrollo industrial; creación de zonas francas, para fomentar las exportaciones.

En el período de 1952 a 1960, se dio el crecimiento del Mercado Común Centroamericano; la mayor parte del incremento del comercio se registra bajo el régimen del libre intercambio con el Tratado General de Integración Económica.

Durante la época de los sesenta, en las zonas francas se crearon 76,000 nuevos empleos en el sector manufacturero y se incrementaron las exportaciones.

En las décadas subsiguientes se dan acontecimientos relevantes como la devaluación dólar que afecta a los países que tienen relación muy estrecha con el dólar. En el caso de El Salvador el Colón salvadoreño, registró tal devaluación respecto a: El Marco alemán, y en japonés y otras monedas importantes a nivel mundial. El efecto de estas devaluaciones, trae como resultado el incremento en precios de las importaciones; el incremento en los precios del petróleo recrudescen las condiciones económicas del mundo; los precios en materias primas, como el algodón y café, sufren una inestabilidad dentro del mercado mundial, dificultando en gran medida, elaborar presupuestos de ingresos por exportaciones de los años futuros.

En el informe Doing Business<sup>1</sup> que engloba dos tipos de indicadores: los relacionados con la fortaleza de las instituciones competentes en materia de regulación empresarial y los que tienen que ver con la complejidad y el costo de los procesos regulatorios. El Doing Business 2013 El Salvador en la clasificación en facilidad de hacer negocio tiene el puesto 113 y comparado con el Doing Business 2010 presenta el puesto número 84, lo que significa que ha bajado 29 posiciones en esta clasificación.

## 1.2 ECONOMÍA EN EL SALVADOR

A nivel Centroamericano El Salvador es el país más industrial con un 22.7% del PIB Industrial es un porcentaje promedio del año 2007 al 2011, en la siguiente tabla se muestra los porcentajes a nivel centroamericano del PIB Industrial.

---

<sup>1</sup>Comparación de la regulación de las empresas en 183 economías, Banco Mundial.

País	Porcentaje (Promedio 2007-2011)
<b>El Salvador</b>	<b>22.7%</b>
Costa Rica	21.0%
Honduras	20.2%
Nicaragua	17.4%
Guatemala	12.0%
Panamá	5.8%

Tabla 1. PIB INDUSTRIAL /TOTAL Centroamérica. Fuente Informe anual 2012: Logros de la industria y desafíos 2013

En la ilustración 1 se observa que para el año 2009 se dio una disminución de 3.1% del PIB Industrial con respecto al 2008 por efecto a la crisis económica y financiera internacional; pero para los años siguientes 2010 y 2011 se dio un crecimiento de la producción industrial en un 2% en ambos años.

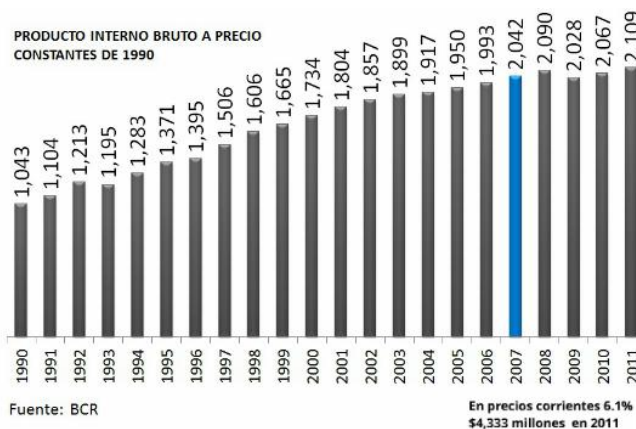


Ilustración 1. Producción industrial en El Salvador. Fuente El economista, Ranking Industrial 2012 ASI.

La industria Salvadoreña está formada por 23 ramas las cuales representan el 23% del PIB. El crecimiento por cada rama de la industria salvadoreña se muestra en la ilustración 3, los productos de caucho y plástico han presentado el mayor crecimiento con un 5.5%, en segundo lugar se encuentra el papel, cartón y artes gráficas con un 5% y el único sector que ha disminuido su crecimiento es la de textil y confección con un -3%.



### CRECIMIENTO POR RAMA INDUSTRIAL



Ilustración 2. Crecimiento por rama industrial de El Salvador 2012. Fuente el economista Ranking Industrial 2012.

En el PIB Industrial las ramas con mayor participación son: alimentos y bebidas con un 38%, textil y confección con un 16%, química de base y elaborados 10%, papel, cartón y artes gráficas 9% y metálicos de base y elaborados 5% (Ilustración 4).

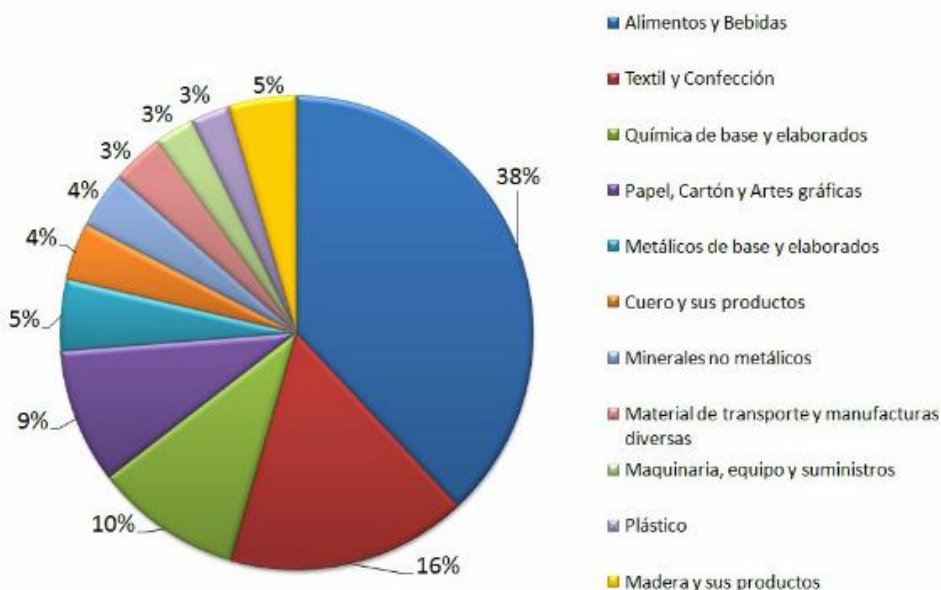
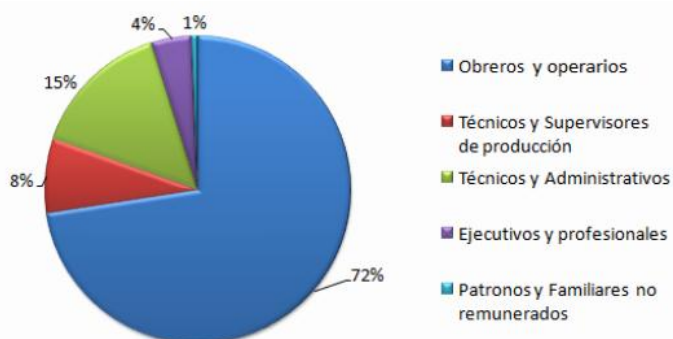


Ilustración 3. Participación de cada rama industrial en el PIB Industrial 2011. Fuente El economista Ranking Industrial 2012. ASI, Inteligencia Industrial.

En la ilustración 5 se observa que los obreros y operarios representan un 72%, los técnicos y administrativos tienen el 15% estas dos categorías representan el 87% de la estructura del empleo. Para el 13% restante se encuentran los técnicos y supervisores de producción, ejecutivos,

profesionales, patrones y familiares no remunerados. Los obreros son la mayor población de la estructura y los patrones la minoría.



**Ilustración 4. Estructura del empleo en la industria.** Fuente el economista ranking Industrial 2012. ASI, Inteligencia Industrial.

En la tabla 2 se detalla el número de empresas por rama industrial, cantidad de empleos y salario nominal. Se tiene que las cinco ramas industriales con mayor cantidad de empresas es alimentos y bebidas, textil y confección, metal mecánica, papel y cartón y en último lugar químico- farmacéutico. Sobre la cantidad de empleados las ramas industriales de mayor participación son la textil y confección, alimentos y bebidas, químico-farmacéutico y papel y cartón. El salario nominal es mayor para la rama de papel, cartón y productos de la imprenta.

Rama Industrial	Número de empresas	Número de empleos según ISSS	Salario nominal
Textil y Confección	688	71,435	\$389.50
Alimentos y Bebidas	861	31,850	\$455.41
Químico - Farmacéutico	170	9,811	\$526.18
Papel, Cartón y Productos de la Imprenta	347	8,272	\$542.99
Plásticos	99	7,996	\$416.62
Metal Mecánica	378	6,935	\$430.40
Calzado	52	4,488	\$405.20
Muebles	22	115	\$276.22

**Tabla 2. Empresas por rama industrial.** Fuente el economista ranking industrial 2012. ASI, Inteligencia Industrial.

El crédito en la industria creció 9.3% en 2011, alcanzó un saldo adeudado de \$886 millones<sup>2</sup>, en la tabla 3 se muestran por sector los saldos de deuda, el sector con mayor deuda es la de alimentos y bebidas, en segundo lugar otros, luego papel y cartón, en cuarto lugar textil y confección y en quinto lugar productos químicos.

<sup>2</sup>El economista, Ranking Industrial 2012, ASI, Inteligencia Industrial.

Sector	Banco Agrícola	Citibank	Scotiabank	HSBC	BAC	Otros
Alimentos, Bebidas y Tabaco	161.6	48.6	30.8	28.1	24.3	58.6
Textil y Confección	30.4	21.3	31.8	26.0	8.6	13.8
Papel y Cartón	45.2	20.5	9.3	12.0	2.7	15.6
Productos Químicos	25.4	4.9	11.0	8.2	10.3	10.4
Metal Mecánica	14.4	16.2	5.8	4.1	2.1	16.1
Muebles y Accesorios	1.8	0.1	0.0	4.9	0.3	3.4
Cuero y Caucho	3.1	0.5	0.0	0.5	0.6	1.6
Otros	71.0	20.1	8.7	11.1	11.2	28.4
<b>Total</b>	<b>352.8</b>	<b>132.2</b>	<b>97.4</b>	<b>94.8</b>	<b>60.2</b>	<b>148.5</b>

Tabla 3. Saldo adeudado por sector- principales banco a Dic. 2011

### 1.3 SECTOR PAPEL Y CARTÓN

El Sector Industrial Papel Cartón y Derivados realizan una actividad de gran relevancia como lo es proporcionar empaque a los productos de consumo masivo, médicos, confección, entre otros.

Este sector ha contribuido a fortalecer a la economía nacional con el incremento de las exportaciones hacia Centroamérica. Esta participación en las exportaciones ha permitido al sector ser más competitivo, y ha conducido a que estas empresas mejoren su tecnología, especializando su mano de obra, e introduciéndose a procesos de certificación en normas de calidad en la producción.

#### 1.3.1 HISTORIA Y EVOLUCIÓN DEL PAPEL

Doscientos años A.C. éste producto no existía; los chinos son los responsables de su origen introduciéndose en Europa mil años después.

En el siglo XIX el científico francés Reamur observó que una avispa tomaba madera logrando una pulpa para fabricar su nido. De esto concibió la idea que dio origen para sentar las bases de la industrialización del papel.

El papel se fabrica de la pulpa de madera, fibras vegetales, trapos molidos o la combinación de éstos químicamente tratados, mezclado con agua finalmente prensados.

A inicios del siglo pasado, el papel era considerado como objeto de lujo al que sólo tenían acceso los escritores. Desde que se descubrió la imprenta, todo el horizonte de conocimientos se difundió. La utilización del papel como material base ha tenido gran relevancia histórica. Su demanda ha crecido tremendamente, convirtiéndose en la quinta industria más grande de las naciones.

#### 1.3.2 LA INDUSTRIA DEL PAPEL Y CARTÓN

La industria del Papel Cartón y Derivados, empezó a incursionar en el mercado salvadoreño haciendo su aparición en la rama de Cajas Plegadizas, que rápidamente tuvo gran aceptación y la preferencia de los clientes en toda el área Centroamericana.

Los primeros años fueron decisivos en el logro de nuevas y mejores experiencias; empleando técnicas actualizadas que les permitieron expandirse en nuevas ramas de la Industria Gráfica.

A pesar que el Sector Industrial Papel Cartón y Derivados ha evolucionado, no se puede omitir el hecho de que el mercado sufrió las inclemencias del efecto postguerra, ya que la economía se cristalizó trayendo consigo el cierre de muchas empresas y la inmigración de inversionistas nacionales e internacionales, debido a que nuestra economía no proyectaba ninguna estabilidad o futuro a las mismas.

Como parte del desarrollo de este sector industrial, lentamente las exportaciones agrícolas fueron sustituidas por exportaciones de la actividad industrial, oportunidad que tuvo el Sector Industrial Papel Cartón y Derivados para incursionar en mercados internacionales, lo que a su vez demuestra la importancia de este sector en la actividad económica nacional.

La participación del Sector Industrial Papel Cartón y Derivados en las exportaciones, es de carácter ascendente, ya que se considera un incentivo para la economía nacional. Las empresas de este sector están en la capacidad de satisfacer cualquier tipo de caja o modelo de empaque de cartón, para quienes lo requieran, por complejo y sofisticado que este sea. También la fabricación de empaques flexibles para productos médicos y alimenticios.

Se ha determinado que el comercio internacional mejora las relaciones comerciales, ayuda a desactivar las tensiones entre las naciones y económicamente hablando, refuerza a la economía, además eleva el nivel de vida de las personas.

Entre los antecedentes de esta industria se encuentran la historia y la evolución del Aprovechamiento de Empresas de Industrias Gráficas, de R.L. (ACOASEIG) para apoyar al Sector Industrial Papel Cartón y Derivados financieramente, con la finalidad de hacerlo más competitivo; se desarrollan ferias nacionales con la participación de reconocidas empresas en el ámbito internacional con el objeto de efectuar un intercambio de experiencias en el uso de maquinaria, forma de operar y estar a la vanguardia con lo último en tecnología avanzada.

### 1.3.3 DESARROLLO DE LA INDUSTRIA DEL PAPEL Y CARTÓN EN EL SALVADOR Y CENTROAMERICA

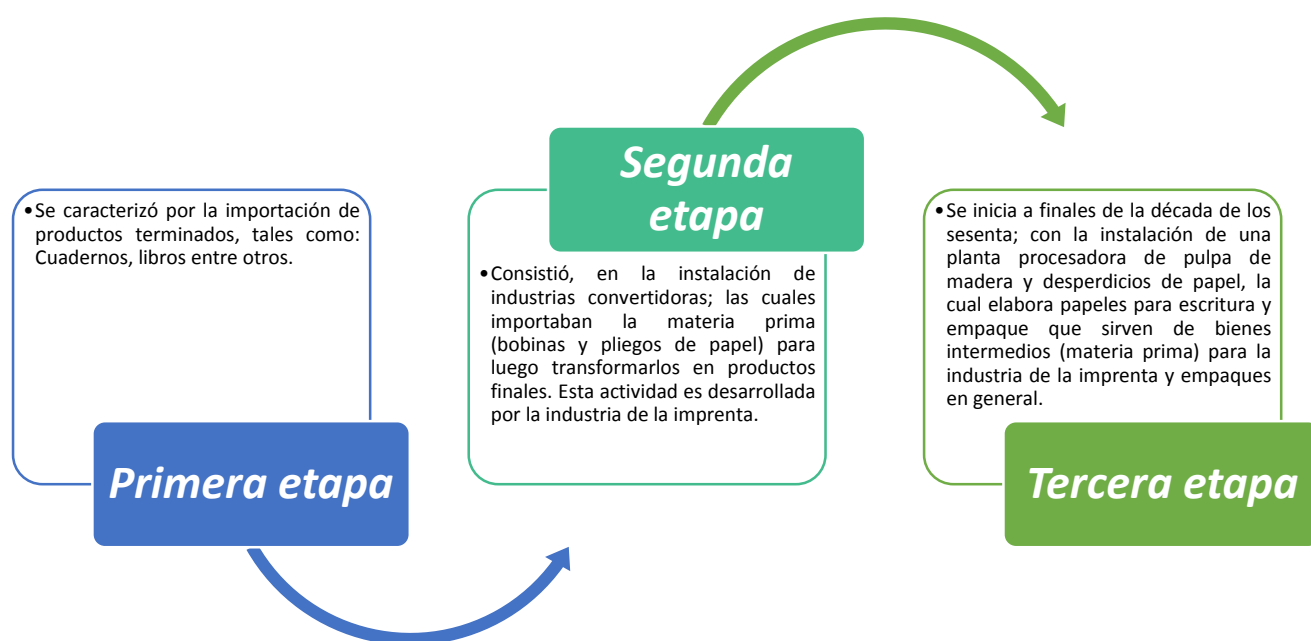
La Industria de Papel y Cartón, surgió con fuerza a inicios de la década de los años 50, la cual estaba representada por pequeños fabricantes, quienes procesaban un tipo de cartón prensado, duro, con poca flexibilidad de los que obtenían las cajas que necesitaba la incipiente industrialización del país y de toda el área centroamericana.

Con el crecimiento de la economía a través de toda la década de los años 50, surgida por la firma de tratados multilaterales por parte de las cinco naciones centroamericanas, la producción de los bienes se diversifica e intensifica, provocando una demanda de los productos de empaque. Ello da origen a que también los empaques sean variados y mejorados técnicamente, es decir, el empaque de cartón procesado y duro es desplazado por un cartón más suave y flexible.

Cartón corrugado. La primera máquina corrugadora, de Centroamérica se establece en Guatemala y la segunda en Costa Rica. Posteriormente, la máquina que estaba en Guatemala es trasladada a El Salvador, convirtiéndose en la primera máquina corrugadora que es establecida en este país, a la altura de los años 1960 – 1961.

Esto se debió a que El Salvador tenía una posición más estratégica en lo concerniente a la distribución de productos de cartón para toda Centroamérica. En cuanto a este tipo de cartón fue, y es hasta ahora, el mejor cartón corrugado de toda Centroamérica. Por el año de 1966, surge la segunda planta de cartón corrugado en El Salvador (como una respuesta a la gran demanda de la Industrialización Centroamericana). Al mismo tiempo fueron surgiendo otras empresas que elaboraban un tipo de cartón más sencillo y flexible, el cartón plegadizo. La procedencia de la materia prima para fabricar cartón corrugado en el país ha sido desde su origen: Estados Unidos, Canadá y algunos países de Sudamérica.

En lo que respecta a papeles de escritura y de empaque, se puede detectar tres etapas importantes que sirven para definir el proceso de integración industrial que ha logrado alcanzar el Sector Industrial Papel y Cartón en El Salvador.



**Ilustración 5. Etapas importantes del Sector Industrial Papel y Cartón en El Salvador.**

La importancia de bolsas multipliegos para envasar cemento, fertilizantes, insecticidas, semillas, azúcar y alimentos varios, había cobrado un volumen extraordinario a mediados de la década del 60, en consecuencia con el notable incremento de las industrias de integración del país. Fue esa perspectiva la que impulsó, en 1965 a los industriales salvadoreños a promover la instalación en el país, de una fábrica que supliría a la industria nacional de las bolsas y empaques que su producción demandada. La planta dedicada a la fabricación de este tipo de envases, se ubicó en el parque industrial Santa Lucía, en la Ciudad de Santa Ana.

Además, de suplir la demanda nacional, con esta planta se crean excedentes suficientes para exportar al mercado Centroamericano, Belice y el Caribe.

Otro de los rubros que cobran significativa importancia dentro del sector Industrial Papel Cartón en el Salvador es la fabricación de papel Tisú. El desarrollo de esta industria se encuentra diferenciado por dos etapas principales:

- a) **Primera etapa** (hasta finales de los años sesenta). Fue aquella en la cual se importaba las bobinas de papel tisú, transformándolas luego en productos finales (en esta etapa se da una industria a niveles de conversión).
- b) **Segunda etapa** (del sesenta en adelante). Esta etapa se caracteriza por el surgimiento de una empresa dedicada a la fabricación de papel tisú a partir de pulpa de madera (celulosa); integrándose al proceso de fabricación de productos sanitarios de papel. Esto ayuda a incrementar la producción, lo que ha permitido cubrir efectivamente la demanda nacional y generar excedentes para la exportación.

El Sector Industrial Papel Cartón y Derivados han evolucionado a la par de las condiciones económicas que se han dado en el país. Estas condicionantes, básicamente han estado influenciadas por las distintas etapas históricas de la economía salvadoreña, tales como: Sustitución de importaciones, (1950 a 1980) Mercado Común Centroamericano (diciembre 1960), Fomento a las exportaciones (septiembre 1974).

Como respuesta a los diversos cambios de la Estructura Económica de El Salvador, el Sector Industrial Papel Cartón y Derivados participa en la generación de una industria cada vez más integrada, obteniendo en ese sentido más valor agregado por el incremento en la producción interna y en la diversificación de los mismos productos.

Este sector en El Salvador depende del exterior en los siguientes aspectos:

**Tecnología, Financiamiento, Comercialización de Productos y Materias Primas**, esto es así porque el país carece en un alto porcentaje de todos estos factores y no se detectan perspectivas favorables para mejorar las condiciones de tal estructura.

El Sector Industrial Papel Cartón y Derivados importan una tecnología costosa e inadecuada para las condiciones socioeconómicas del país.

Dentro de este Sector Industrial, se ha identificado la existencia de cuatro grupos de productos con las siguientes características:

**a) Grupo que se dedica a la fabricación de Papel Cartón**

Se ha detectado la presencia de una empresa dominante, la cual posee la suficiente tecnología y utiliza un alto porcentaje de materia prima importada, lo cual hace predominar en el mercado por su calidad, cantidad y precios.

**b) Grupo que se dedica a la elaboración de Cajas de Cartón**, presenta características de un oligopolio y las empresas que lo componen son grandes.

**c) Grupo dedicado a la fabricación de Bolsas de Papel**. Este grupo se caracteriza por el predominio de una empresa mediana, la cual posee la tecnología suficiente para satisfacer la demanda del mercado y excedente para exportar. Toda su materia prima es importada.

**d) Grupo dedicado a la fabricación de productos de Papel y Cartón**

Las empresas dedicadas a la fabricación de vasos, platos, cubiertos y pajillas de papel y cartón, han sido desplazadas por los productos de polietileno. La importancia de este grupo radica en la elaboración de papeles sanitarios. Dentro del cual se encuentra una empresa dominante del mercado, con una producción diversificada con capacidad de cubrir todo el mercado nacional y excedente para exportar.

#### 1.3.4 EMPLEO EN EL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

El sector papel y cartón se conoce que desde enero a septiembre del 2011 dio empleo a 7,711 personas y para ese mismo periodo en el 2012 empleo a 8,042 personas (ilustración 7), por lo tanto de enero a septiembre de 2011 al 2012 se generó 331 empleos, por lo que este sector está en crecimiento ya que al aumentar la producción también aumenta la mano de obra y así el país adquiere beneficios monetarios. El salario promedio de este sector es de \$718.60, por lo que el ingreso de los trabajadores de este sector mejora considerablemente.

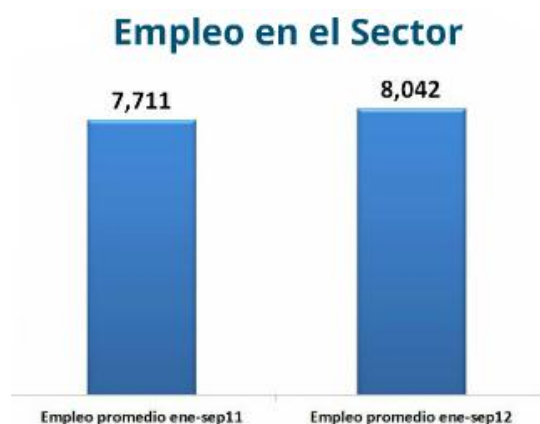


Ilustración 6. Empleo en el sector papel y cartón. Fuente Informe anual 2012: logros de la industria y desafíos 2013.

El empleo generado por el sector papel, cartón y arte graficas representa el 5% del empleo formal generado por la industria manufacturera.

A nivel de actividades, en 2012 la Industria de Papel y Cartón genero el 34% de total de los empleos del Sector y artes gráficas en el 66%.

Participación por Subsector en la generación de empleos del sector papel, cartón y artes gráficas.								
Subsector	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Papel y Cartón	27.1%	26.8%	18.2%	19.9%	27.5%	29.2%	32.2%	33.8%
Artes Gráficas.	72.9%	73.2%	81.8%	80.1%	72.5%	70.8%	67.8%	66.2%

Tabla 4. Participación del sector papel, cartón y artes gráficas en la generación de empleo. Fuente: ASI, en base a datos del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

Número de Empleos Promedio Por Subsector.								
Subsector	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Papel y Cartón</b>	2,001	2,148	1,383	1,565	2,008	2,145	2,507	2,718
<b>Artes Gráficas.</b>	5,632	5,868	6,193	6,300	5,299	5,209	5,273	5,324

Tabla 5. Número de empleos promedio por subsector de papel, cartón y artes gráficas desde el año 2005 al 2012.

Fuente: ASI, en base a datos del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

## SALARIOS.

En relación a los salarios el sector papel, cartón y artes gráficas es uno de los sectores con salarios más altos en la industria manufacturera, lo cual está relacionado con el nivel de especialización de mano de obra que demanda y el nivel de tecnología que se utiliza en los procesos productivos. En 2012, el salario promedio fue de \$712.09 en el sector papel y cartón y de \$502.90 para artes gráficas.

Salarios Promedio del Papel y Cartón 2005-2012		
Año	Salarios Promedios.	Variación.
<b>2005</b>	\$565.05	7.5%
<b>2006</b>	\$607.52	7.5%
<b>2007</b>	\$764.75	25.9%
<b>2008</b>	\$775.74	1.4%
<b>2009</b>	\$756.25	-2.5%
<b>2010</b>	\$762.49	0.8%
<b>2011</b>	\$750.98	-1.5%
<b>2012</b>	\$712.09	-5.2%

Tabla 6. Salarios promedio del sector papel, cartón desde el año 2005 al 2012. Fuente: ASI, en base a datos del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

Salarios Promedio de Artes Gráficas 2005-2012		
Año	Salarios Promedios.	Variación.
<b>2005</b>	\$416.49	1.5%
<b>2006</b>	\$422.66	1.5%
<b>2007</b>	\$437.45	3.5%
<b>2008</b>	\$461.74	5.6%
<b>2009</b>	\$474.26	2.7%
<b>2010</b>	\$471.96	-0.5%
<b>2011</b>	\$487.60	3.3%
<b>2012</b>	\$502.90	3.1%

Tabla 7. Salario promedio de la Industria Artes gráficas desde el año 2005 al 2012. Fuente: ASI, en base a datos del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

## 1.4 EXPORTACIONES

La exportación es el tráfico legítimo de bienes y/o servicios nacionales de un país pretendidos para su uso o consumo en el extranjero. Las exportaciones pueden ser cualquier producto enviado fuera de la frontera de un Estado.



### 1.4.1 EXPORTACIÓN TOTAL DE BIENES EN EL SALVADOR

Para El Salvador las exportaciones durante el periodo de enero a octubre del año 2011 fueron de \$4,493.8 millones y en ese mismo periodo para el año 2012 fueron de \$4,504.1 millones, por lo que las exportaciones han experimentado un crecimiento de 0.2% en términos monetarios. En términos de volumen exportado, a octubre de 2012, las exportaciones fueron de 2,403.8 millones de kilogramos, cantidad 7.0% mayor respecto de los 2,246.9 millones de kilogramos de 2011 en el periodo de enero a octubre<sup>3</sup>.

#### VÍAS DE TRANSPORTE

Desde El Salvador los tipos de transporte que pueden utilizarse y están disponibles son el terrestre, marítimo y aéreo. En el país la Dirección General de Aduanas (DGA) cuenta con las siguientes aduanas<sup>4</sup>:

- Aduanas de fronteras
- Aduanas internas
- Delegación de aduanas en zonas francas
- Aduanas en almacenes generales de depósito
- Delegaciones de aduanas en depósitos temporales
- Aduanas aéreas
- Aduanas marítimas

A continuación se presentan las exportaciones en millones (US\$) por aduana en el país:

Aduana	2008	2009	2010	2011	2012	2013
02 - MARITIMA DE ACAJUTLA	33.11	47.18	42.02	50.98	90.53	93.62
08 - TERRESTRE ANGUIATU	57.55	50.24	59.00	77.80	83.79	84.61
09 - TERRESTRE EL AMATILLO	47.93	43.10	46.58	58.16	64.88	68.54
11 - TERRESTRE EL POY	31.12	34.53	34.17	32.28	43.43	41.16
20 - ZONA FRANCA EXPORTSALVA	97.55	56.21	38.01	43.93	41.12	37.40
05 - TERRESTRE LA HACHADURA	35.07	32.83	31.22	36.76	38.01	36.65
18 - ZONA FRANCA SAN BARTOLO	20.38	12.44	17.45	23.23	19.96	23.03
17 - ZONA FRANCA EL PEDREGAL	12.43	9.99	11.16	15.45	13.27	18.06
03 - AEREA DE COMALAPA	9.31	13.54	14.25	13.92	12.40	13.23
10 - MARITIMA LA UNION	1.30	85.19	0.21	0.34	3.44	0.64
Las demás aduanas	60.67	52.57	43.29	66.02	69.67	77.79
<b>Total</b>	<b>406.41</b>	<b>437.83</b>	<b>337.37</b>	<b>418.88</b>	<b>480.49</b>	<b>494.74</b>

Tabla 8. Fuente de Información estadística Importaciones y Exportaciones al 31 de enero de 2013. Ministerio de Hacienda, Dirección General de Aduanas.

Tomando los datos del 2012 tenemos que el 48% de las exportaciones en el año 2012 son por vía terrestre con lo que lo convierte en el medio de transporte más utilizado en El Salvador y en segundo lugar es por vía marítima con un 20%. La vía aérea es la menos utilizada con un 3%. (Ilustración 8).

<sup>3</sup>Informe de comercio internacional 2012 Ministerio de Economía

<sup>4</sup>Manual único de operaciones aduaneras, Ministerio de Hacienda

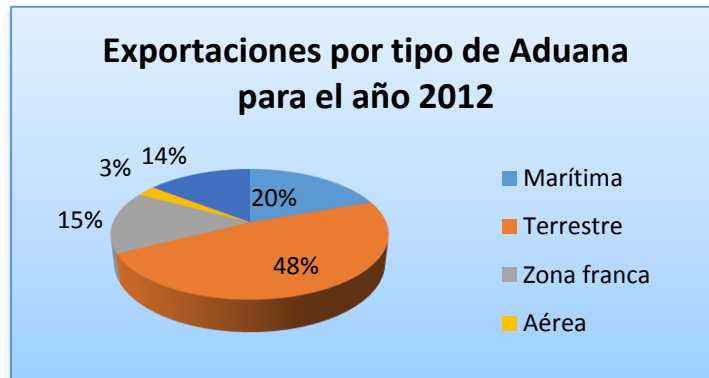


Ilustración 7. Exportaciones por tipo de aduana 2012. Elaboración propia del grupo de investigación con datos del Informe importaciones y exportaciones al 31 de enero 2013, Ministerio de Hacienda, Dirección General de Aduanas.

Las aduanas terrestres en el país son las siguientes:

Nombre	Dirección
<b>ADUANA TERRESTRE ANGUIATÚ</b>	Cantón El Brujo, Caserío Anguiatú, Metapán, Departamento de Santa Ana.
<b>ADUANA TERRESTRE EL AMATILLO</b>	Ciudad de Pasaquina, Departamento de La Unión.
<b>ADUANA TERRESTRE EL POY</b>	Km. 96 Carretera Troncal del Norte, Municipio de Citalá, Departamento de Chalatenango
<b>ADUANA TERRESTRE LA HACHADURA</b>	Caserío Puente Arce, Cantón La Hachadura, Departamento de Ahuachapán.
<b>ADUANA TERRESTRE LAS CHINAMAS</b>	Cantón Puente El Jobo, Municipio de Ahuachapán Km. 112, Departamento de Ahuachapán
<b>ADUANA TERRESTRE SAN CRISTÓBAL</b>	Cantón Piedras Azules, Caserío San Cristóbal de la Frontera, Municipio de Candelaria de la Frontera

Tabla 9. Aduanas terrestres en El Salvador. Fuente Manual único de operaciones aduaneras, Ministerio de Hacienda

#### CLASIFICACIÓN DE LOS BIENES

El Banco Central de Reserva de El Salvador clasifica los bienes a exportaciones en tradicionales, no tradicionales y maquilas, a continuación se muestra una tabla que detalla los bienes que comprenden cada clasificación:

Clasificación	Bienes que lo comprenden
Tradicionales	Café
	Algodón
	Azúcar
	Camarón

No tradicionales	Alimentos ( excluyendo café, azúcar y camarón incluidos en tradicionales)
	Plástico, caucho y sus manufacturas.
	Metales comunes y sus manufacturas.
	Productos de la industria química o conexas
	Material de transporte
	Producto del reino vegetal (excluyendo algodón incluido en tradicionales)
	Papel y cartón
	Productos minerales
	Maquinaria, aparatos y materiales eléctricos.
	Otros
Maquilas	

Tabla 10. Clasificación de bienes a exportar elaborado por el grupo de investigación. Fuente de información BCR<sup>5</sup>.

El movimiento de las exportaciones salvadoreñas según la clasificación de los bienes durante el año 2011 y 2012 se presenta en la ilustración 9, en el cual se observa que las exportaciones no tradicionales representan el mayor porcentaje del total acumulado; ya que para el año 2011 fue del 67.4% y para el 2012 representó el 70.4% que equivale a \$3,170.4 millones en saldo acumulado, lo que indica un crecimiento del 3% en las exportaciones no tradicionales del año 2011 al 2012.

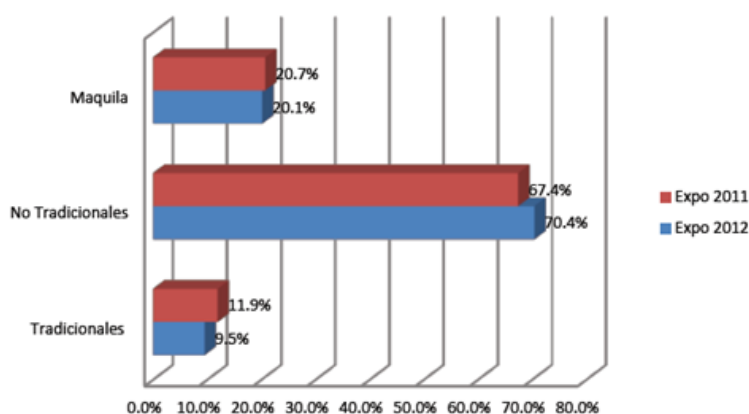


Ilustración 8. Estructura de las exportaciones. Fuente de Informe de Comercio Internacional 2012, Ministerio de Economía.

El comercio de bienes no tradicionales ha sido el responsable del crecimiento del período reflejando un incremento de US\$141.3 millones en valor exportado y una variación del 4.7% respecto al 2011. En términos de volumen el crecimiento fue del 8.3% respecto al mismo periodo de 2011.

<sup>5</sup>Banco Central de Reserva de El Salvador

### DESTINOS DE LAS EXPORTACIONES DE TODAS LAS INDUSTRIAS

Los socios comerciales más importantes para El Salvador son Estados Unidos y Centroamérica, en el periodo de enero a octubre del 2012 el 46% de las exportaciones fueron destinadas al mercado de los Estados Unidos con \$2,074.1 millones; además incremento el 0.5% respecto al mismo período en 2011. El segundo socio comercial de El Salvador es Honduras con el 14.3% que son \$646 millones y un incremento del 9.7% respecto al 2011. Guatemala se ubicó como el tercer socio comercial con exportaciones con el 13.4% que equivale a \$602.1 millones; el cual ha tenido un leve incremento de 1% al mismo periodo del 2011.

En el siguiente gráfico se muestra las exportaciones por destino en el año 2011 y 2012, se destacan las exportaciones en Nicaragua en 8.1% con \$263 millones, Costa Rica en 10.5% que equivale a \$193.6 millones y Panamá en 14.8% con \$105.2 millones.

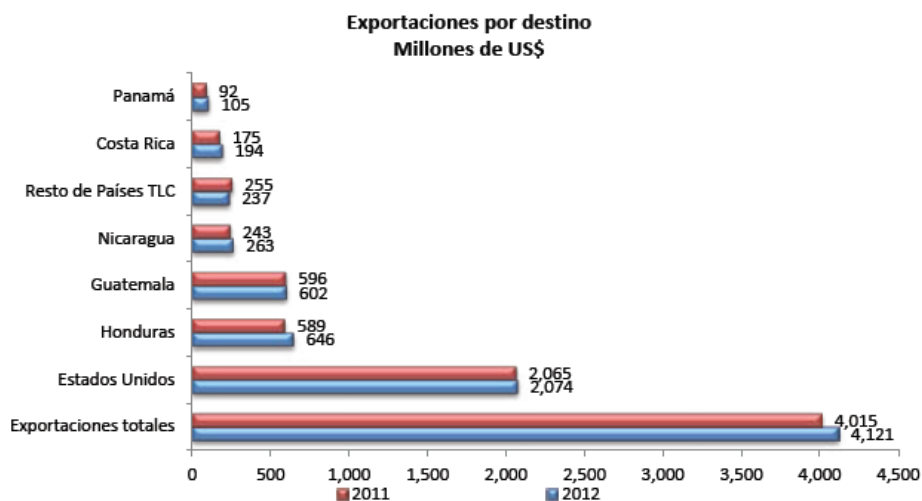


Ilustración 9. Gráfico de exportaciones por destino. Fuente Informe Comercial Internacional 2012, Ministerio de Economía.

#### 1.4.2 EXPORTACIONES NO TRADICIONALES

La región centroamericana fue el principal destino de las exportaciones no tradicionales con US\$1,669.7 millones, una variación porcentual de 6.4% equivalente a US\$100.0 millones. En relación, al principal socio los Estados Unidos se totalizó un valor de US\$1,025.2 millones, con una variación de 3.4%. En esta misma línea, las exportaciones no tradicionales hacia el resto de países crecieron sus exportaciones en 1.6%. A continuación se muestra en la ilustración 11 un gráfico de los destinos de las exportaciones no tradicionales.

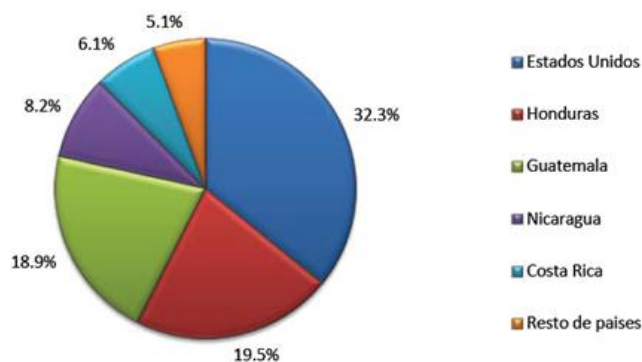


Ilustración 10. Absorción de las exportaciones no tradicionales por destino. Fuente de Informe de Comercio Internacional 2012, Ministerio de Economía.

En la ilustración 12 se muestra el porcentaje que ocupa cada sector en las exportaciones no tradicionales durante el año 2012 y se identifica que los sectores que generan más ingresos al país son el sector alimento, productos del reino vegetal, plástico, papel y cartón y metales.

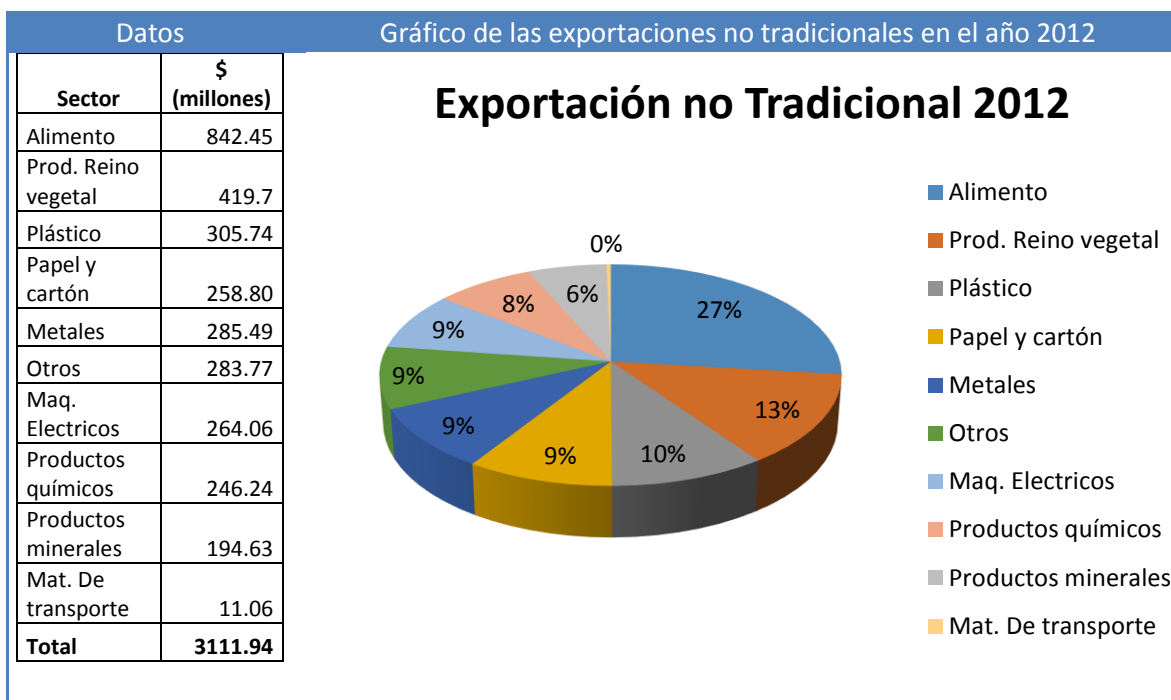


Ilustración 11. Exportaciones no tradicionales 2012. Elaboración propia del grupo de investigación con datos del BCR.

### 1.4.3 EXPORTACIONES DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN EN EL SALVADOR

El sector papel y cartón se encuentra dentro de los cinco principales sectores de la exportación no tradicional, para el año 2012 este sector exportó \$258.80 millones, en la ilustración 13 se muestran datos históricos desde el año 2005 hasta el 2012 de este sector.

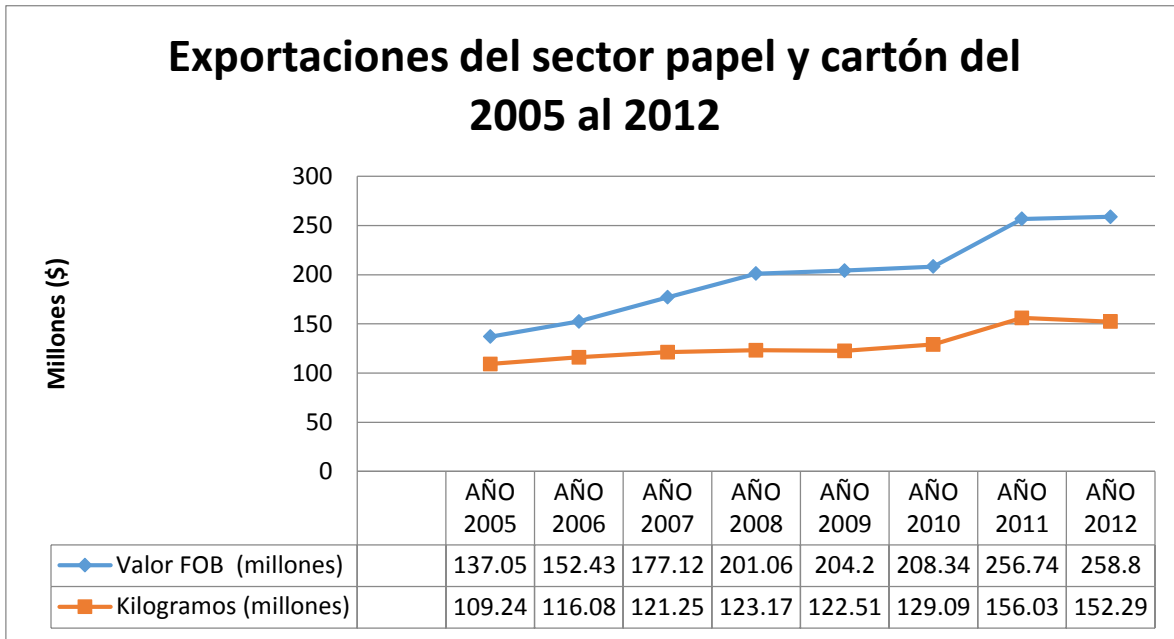


Ilustración 12. Gráfico de las exportaciones del sector papel y cartón del 2005 al 2012. Elaboración propia del grupo de investigación con datos del BCR

El papel y el cartón ha experimentado un crecimiento durante el paso del tiempo (Ilustración 13), desde el 2005 hasta el 2012 ha crecido un 47.04% en términos monetarios y en volumen ha crecido un 28.27%, por lo que ha mostrado este sector estabilidad tanto en volumen como en su valor.

#### DESTINO DE LAS EXPORTACIONES DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

De las exportaciones registradas del año 2012 en el sector papel y cartón se conoce que el principal destino es Centroamérica con el 90% que representa el \$232 millones y para el resto del Mundo, se registró \$26.79 millones que representa el 10% de las exportaciones de productos de papel y cartón de El Salvador. A continuación se muestra el gráfico con los datos antes mencionados.

### Exportaciones del sector papel y cartón por destino en el 2012

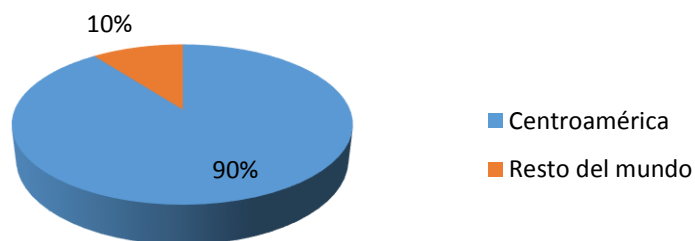


Ilustración 13. Gráfico de exportaciones del sector papel y cartón por destino 2012. Elaboración propia del grupo de investigación con datos del Banco Central de Reserva (BCR).

### PRINCIPALES PRODUCTOS DE EXPORTACIÓN DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

Dentro de los principales productos que exporta el sector papel y cartón, tenemos que en primer lugar es el papel higiénico con \$115.5 millones y en segundo lugar cajas de cartón con \$44 millones (Ilustración 15). El Salvador es el proveedor número uno en Centroamérica de papel higiénico y cajas, por lo que estos dos productos son importantes para la economía salvadoreña dentro de los cuales el que mayor destaca es el papel higiénico ya que exporta \$71.5 millones más que las cajas de cartón, por lo que lo convierte en el principal producto del papel y cartón.

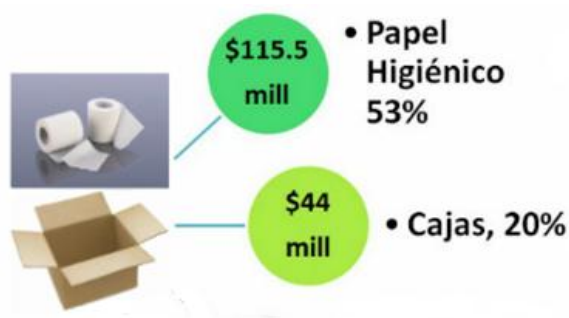


Ilustración 14. Principales productos de exportación del papel y cartón. Fuente Informe anual 2012: logros de la industria y desafíos 2013 de Doris Rivera.

El sector papel y cartón se encuentra en un momento de crecimiento para la economía del país ya que ha experimentado el 5% en la industria, en el PIB Industrial representa el 9%, todo esto genera beneficios a la industria y a la población, dando también la oportunidad de darse a conocer El Salvador a través de los productos que se elaboran tanto por su calidad como por la accesibilidad de los precios y posición al país por medio de esta industria.

### ESTRUCTURA DE LAS EXPORTACIONES

Los productos exportados por el sector papel, cartón y artes gráficas pueden clasificarse en productos finales y productos que se incorporan como insumos en las cadenas de producción de otros sectores como: alimentos, bebidas, farmacéuticos, textiles, productos agrícolas, etc. Del total

exportado, aproximadamente el 50% de los productos son intermedios y el otro 50% son productos listos para el consumo.

Sobresale en ambos rubros, el papel higiénico, que se exporta tanto como materia prima como acondicionado para la venta al detalle, en conjunto las dos presentaciones representaron en 2012 el 48% de las exportaciones del sector papel, cartón y artes gráficas, equivalente a \$136 Millones.

Estructura de las Exportaciones del Sector Papel, Cartón y Artes Gráficas 2012  
(en porcentaje)

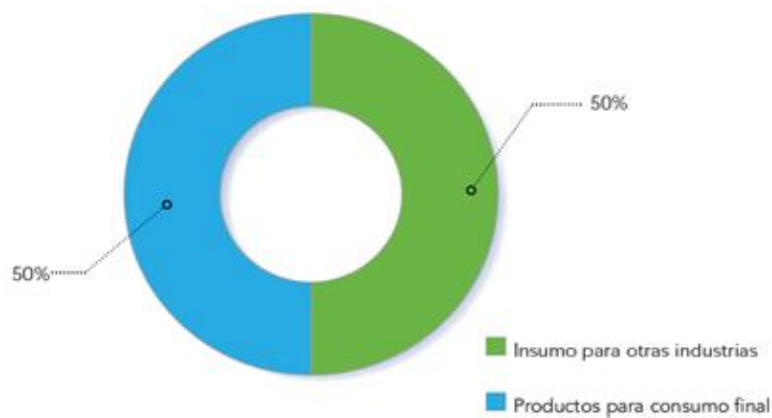


Ilustración 15. Estructura de las exportaciones del Sector Papel, Cartón y Artes gráficas año 2012. Fuente: ASI, en base a datos del Banco Central de Reserva (BCR).

#### DESTINO DE LAS EXPORTACIONES

El mercado centroamericano es el principal destino de las exportaciones del sector, el 89% de las exportaciones se envían a los mercados de la región (incluyendo Panamá), dentro de los cuales destacan Guatemala con una participación del 30% y Honduras con 24%.

Exportaciones del sector papel, cartón y artes gráficas a Centroamérica (incluyendo Panamá) 2012  
(En millones de dólares)

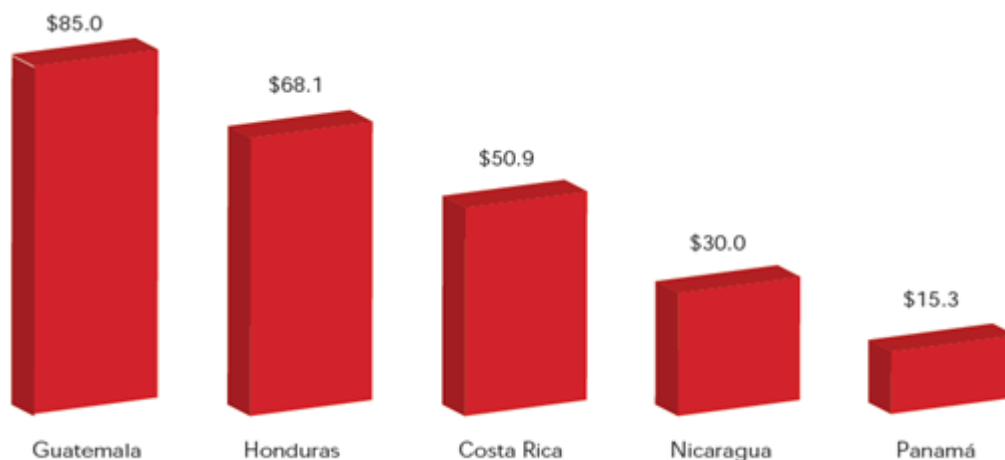


Ilustración 16. Exportaciones del Sector Papel, Cartón y Artes Gráficas a Centroamérica en el año 2012. Fuente: ASI, en base a datos del Banco Central de Reserva (BCR).



Los mercados fuera de Centroamérica, sumaron un valor de exportación de USD\$30.2 millones, en los que sobresalen Chile, República Dominicana, México y Jamaica.

Otros mercados dinámicos en 2012 fueron Costa Rica, Nicaragua, Puerto Rico, México y Jamaica, que en conjunto crecieron 8% y a nivel individual sobresalieron Puerto Rico y Costa Rica. En el caso de Puerto Rico el producto que más creció fue papel utilizado para papel higiénico y en Costa Rica, fueron las Cajas impermeabilizadas con láminas de plástico y papel higiénico.

País	Valor exportado en millones de USD\$		Variación Absoluta (En Millones de USD\$)	Variación en Porcentaje
	2011	2012		
<b>Honduras</b>	67.0	68.1	1.0	2
<b>Costa Rica</b>	43.4	50.9	7.5	17
<b>Nicaragua</b>	28.1	30.0	1.9	7
<b>Puerto Rico</b>	1.4	2.6	1.1	78

Fuente: ASI, en base a datos del BCR

Tabla 11. Otros países de destino de las exportaciones del sector papel, cartón y artes gráficas. Fuente: ASI, en base a datos del Banco Central de Reserva (BCR).

## 1.5 IMPORTACIONES TOTALES DE LAS INDUSTRIAS SALVADOREÑAS.

En el país las importaciones en el 2012 alcanzaron el valor de US\$8,572.8 millones<sup>6</sup>, luego de un aumento interanual del 2.9%. En particular, este aumento fue empujado por el aumento en el valor importado del petróleo, el cual creció en 13.0%, llegando al valor de US\$1,629.9 millones. A su vez, el aumento de petróleo se debe al incremento en el volumen importado que creció 9.4%, el cual ha servido de base para sostener una economía creciente que no es productor de dicho bien.

### 1.5.1 PRINCIPALES ORIGENES DE LAS IMPORTACIONES

Los socios comerciales más importantes para El Salvador para el año 2012 son Estados Unidos, Centroamérica, México y Unión Europea (UE). Es importante destacar que para los años 2010 – 2012, la República Popular China ganó participación como proveedor de mercancías para El Salvador, ya que en cuanto a su orden, prácticamente ocupó en dichos años, el mismo lugar de la UE<sup>7</sup>.

Para el año 2012 en cuanto a los principales países o bloques de países de procedencia de las importaciones de El Salvador, se encuentran: Estados Unidos con US\$3,522.2 millones que representa el 36.9% del valor total importado; le sigue Centroamérica con un valor de US\$1,853.7 millones, con participación del 19.4%; de México con valor de US\$692.0 millones, 7.2%; República Popular China US\$533.3 millones, con 5.6%; Unión Europea US\$512.4 millones, con 5.4%; y Venezuela con US\$211.6 millones con 2.2%.

<sup>6</sup> Informe de Comercio Internacional 2012, Ministerio de Economía.

<sup>7</sup>El Salvador: caracterización de su comercio exterior 2012, SIECA.

El valor total de las mercancías con estos orígenes ascendió a US\$7,325.218 millones que representa el 76.7% del valor total de las importaciones salvadoreñas. Al resto de países le corresponde US\$2,227.3 con 23.3%<sup>8</sup>.

## Origen de importaciones 2012

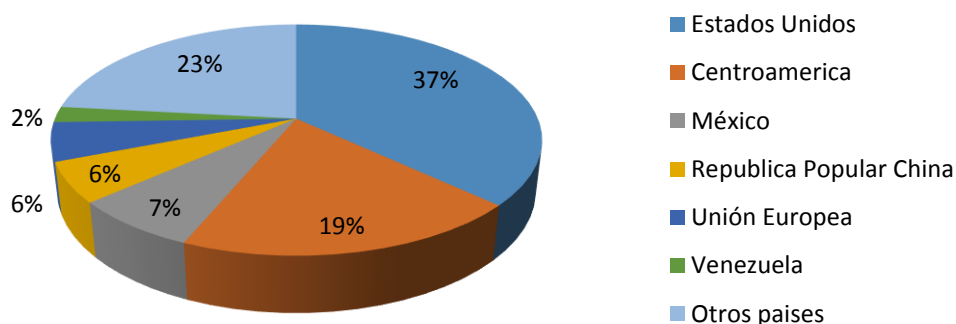


Ilustración 17. Gráfico de los orígenes de las importaciones para el año 2012. Elaborado por el grupo de estudio con datos del SIECA

De las importaciones procedentes del Mercado Común Centroamericano (MCCA) totalizaron US\$1,853.7 millones; de los cuales Guatemala es el principal proveedor con el 53.2%, luego Honduras con el 19.6%, Costa Rica con el 16% y Nicaragua con el 11.3%.

### 1.5.2 IMPORTACIONES DE BIENES POR USO O DESTINO ECONÓMICO

El BCR clasifica las importaciones de la siguiente manera:

1. Bienes de capital: Se dividen en industria manufacturera, transporte y comunicación, agropecuario, comercio, construcción, servicio, electricidad, agua y servicio, banca y otros.
2. Bienes intermedio: Se subdividen en industria manufacturera, agropecuario, construcción y otros.
3. Bienes de consumo: Se dividen en duraderos y no duraderos.
4. Maquila

En el siguiente gráfico se muestra las importaciones de enero a octubre de 2011 y 2012 para cada clasificación de las importaciones:

<sup>8</sup>Cifras de importaciones no incluyen maquila ni perfeccionamiento de activo, fuente El Salvador: caracterización de su comercio exterior 2012, SIECA.

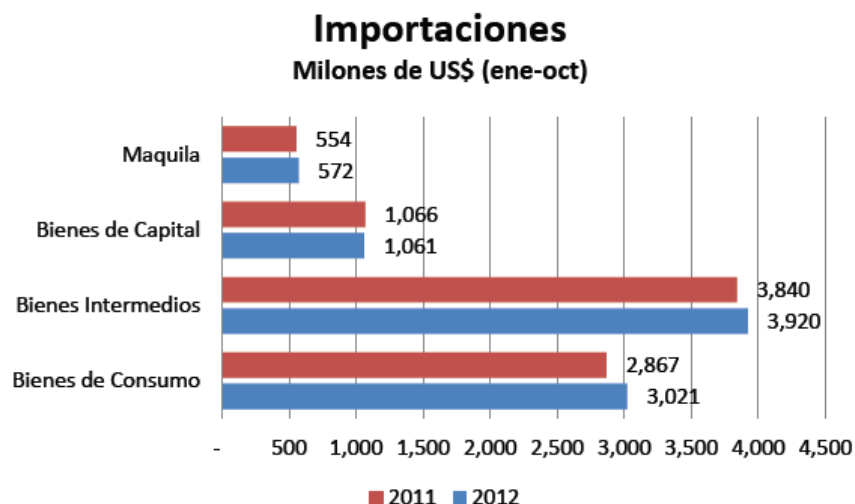


Ilustración 18. Gráfico de las importaciones en El Salvador 2012. Fuente Informe de Comercio Internacional 2012, Ministerio de Economía

En el gráfico anterior los bienes de consumo presentan un mayor crecimiento con un 5.1%, luego maquila con 3%, en tercer lugar de crecimiento se encuentran los bienes intermedios con un 2% y los bienes intermedios presentan una disminución de 0.5%. Es importante destacar que los bienes intermedios son los que reflejan mayor cantidad de importaciones a comparación de los demás.

Entendiendo los bienes intermedios como aquellos demandados en los procesos productivos de las empresas, para ser consumidos y/o transformados, es decir, incorporados a otros insumos.

### 1.5.3 IMPORTACIONES DE LA INDUSTRIA DEL PAPEL, CARTÓN Y SUS MANUFACTURAS

Centroamérica importó hasta julio del 2012 se registró \$1,087 millones en productos de papel, cartón y artes gráficas. Lo que represento el 4% de las importaciones en la región. En la siguiente tabla se muestra el valor importado de esta industria por país origen. Del cual los principales proveedores son Estados Unidos, México y El Salvador.

País proveedor de C.A.	Valor importado \$ (en millones)
<b>Estados Unidos</b>	\$434.49
<b>México</b>	\$143.22
<b>El Salvador</b>	\$126.26
<b>Guatemala</b>	\$71.63
<b>Canadá</b>	\$42.12
<b>Brasil</b>	\$29.38
<b>Colombia</b>	\$24.88
<b>China</b>	\$22.85
<b>Costa Rica</b>	\$22.35

Tabla 12. Importaciones a nivel centroamericano julio 2012. Fuente Informe anual 2012: Logros de la Industria y desafíos 2013 de Doris Rivera.

En el siguiente gráfico se muestran las importaciones de El Salvador por origen para el año 2012, en total las importaciones fueron de \$263 millones, de los cuales los principales socios comerciales son Estados Unidos con el 43% que equivale a \$109 millones, Centroamérica con el 16% que equivale a \$41 millones y México con \$36 millones que representa el 14% estos tres destinos suman el 76% de las importaciones del sector.

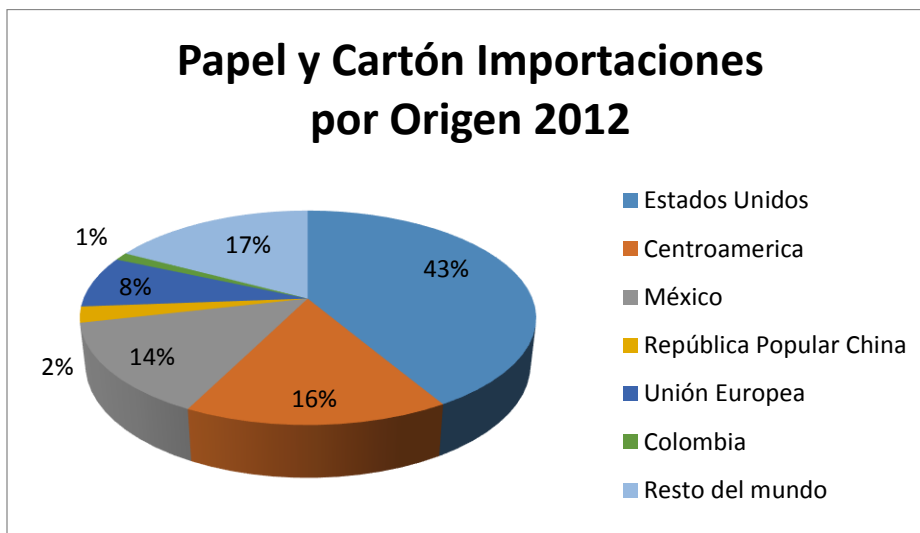


Ilustración 19. Gráfico de las importaciones del papel y cartón en el 2012. Elaborado por el grupo de investigación con datos de El Salvador: caracterización de su comercio exterior 2012, SIECA.

De los países que conforma el Mercado Común Centroamericano (MCCA) el mayor importador de papel y cartón al país es Guatemala con \$29 millones, luego Costa Rica con \$5 millones, en tercer lugar Honduras con \$3 millones y el menor importador es Nicaragua con \$203,781<sup>9</sup>.

#### 1.5.4 IMPORTACIONES DE MATERIA PRIMA PARA LA INDUSTRIA DEL PAPEL Y CARTÓN

En el proceso productivo del papel, cartón y sus derivados la materia prima principal que se utiliza es la fibra de madera que se obtiene de los árboles o de ciertos papeles reciclados. Otras plantas tales como la caña de azúcar y el bambú también se emplean como fuentes de fibra. Para la fabricación del papel se requiere de una fibra de estructura tubular hueca o en forma de pluma.

El país importó para el 2012 \$23.8 millones<sup>10</sup> en pasta de madera o demás materias fibras celulósicas; papel cartón para reciclar en un total en el Mercado Común Centroamericano (MCCA).

En el siguiente gráfico se muestra por origen las importaciones de pasta de madera o demás materias fibras celulósicas; papel cartón para reciclar en el cual el principal socio comercial de importaciones de materia prima para la industria del papel y cartón en El Salvador es Guatemala con el 41% que equivale a \$9.8 millones, en segundo lugar es Costa Rica con \$7.3 millones que

<sup>9</sup> Cifras de importaciones no incluyen maquila ni perfeccionamiento de active, fuente El Salvador: caracterización de su comercio exterior 2012, SIECA.

<sup>10</sup> El Salvador: caracterización de su comercio exterior 2012, SIECA.

equivale a 31%, luego se encuentra Honduras con el 17% que representa \$3.9 millones y con el menor porcentaje está Nicaragua con el 11% que es \$2.7 millones.

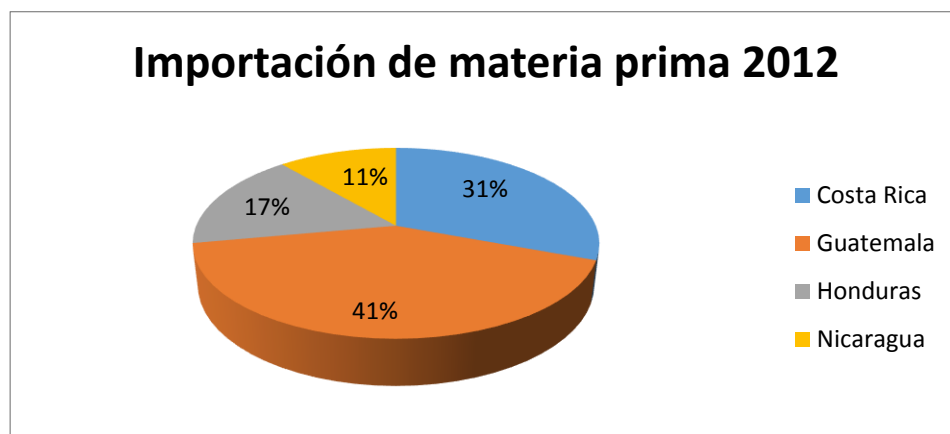


Ilustración 20. Gráfico de las importaciones a nivel MCCA de materia prima para industria papel y cartón 2012. Elaboración propia del grupo de investigación con datos del SIECA

## 1.6 BALANZA COMERCIAL

En un análisis macroeconómico destinado para evaluar la situación como El Salvador se encuentra posicionado a nivel Centroamericano con respecto a sus exportaciones e importaciones y referente a sector industrial del papel y cartón.

Se entenderá como balanza comercial a la diferencia entre exportaciones e importaciones. Es la diferencia entre los bienes que un país vende al exterior y los que compra a otros países. Hay dos tipos: la negativa, que es cuando el valor de las exportaciones es inferior al de las importaciones, situación que típicamente se presenta en los países en vía de desarrollo y la positiva, que es cuando el valor de las exportaciones es superior que el de las importaciones. Escenario típico de los países industrializados.

Las importaciones son las compras que los ciudadanos, las empresas o el gobierno de un país hacen de bienes y servicios que se producen en otros países y que se traen desde esos otros países a él. Las exportaciones son los bienes o servicios que se producen en el país, los cuales son vendidos y posteriormente enviados a clientes de otros países.

El saldo de la balanza comercial se define como la diferencia que existe entre el total de las exportaciones menos el total de las importaciones que se llevan a cabo en el país.

$$\text{Balanza Comercial} = \text{Exportaciones} - \text{Importaciones.}$$

Esta diferencia, según cuales sean las importaciones y las exportaciones en un momento determinado, podría ser positiva (lo cual se denomina superávit comercial) o negativa (lo cual se denomina déficit comercial).

Se dice que existe un déficit cuando una cantidad es menor a otra con la cual se compara. Por lo tanto podemos decir que hay déficit comercial cuando la cantidad de bienes y servicios que un país exporta es menor que la cantidad de bienes que importa. Por el contrario, un superávit comercial

implica que la cantidad de bienes y servicios que un país exporta es mayor a la cantidad de bienes que importa.

#### 1.6.1 BALANZA COMERCIAL DE EL SALVADOR.

El Salvador se encuentra entre los países en desarrollo según las clasificaciones anteriores debería presentar un déficit comercial pero la realidad es otra ya que pasó de tener una balanza comercial negativa con Centroamérica en 2011 por \$2.9 millones a registrar un saldo positivo en 2012 de \$59.1 millones.

La balanza comercial es la diferencia de las exportaciones menos las importaciones, y datos del Banco Central de Reserva (BCR) reflejan que El Salvador exportó hacia la región centroamericana \$2,026.3 millones al cierre de diciembre de 2012 frente a las importaciones que sumaron \$1,967.2 millones en el mismo período. Con ello, se registró un superávit de \$59.1 millones en las cuentas de comercio exterior de El Salvador frente a la región.

La tendencia a disminuir el déficit comercial con Centroamérica se ha reflejado desde 2009, cuando en esa fecha se mantenía un saldo negativo en la balanza comercial de \$114 millones: en 2010 se redujo a \$9.9 millones, en 2011 aún mantenía y registraba déficit de \$2.9 millones. En 2012, el saldo fue a favor del país.

El Salvador no tiene saldos positivos con todos los países de Centroamérica, por ejemplo, con Guatemala se tuvo un déficit de \$282 millones en 2012, es decir, se le compra más de lo que se le vende, mismo caso sucede con Costa Rica, sin embargo, con Nicaragua y Honduras se mantienen saldos positivos que rondan los \$297 millones y \$100 millones, respectivamente. “Las relaciones comerciales con Honduras y Nicaragua han venido mejorando a favor de El Salvador”, señaló Carlos Moreno, director de Política Comercial del Ministerio de Economía (MINEC).

No obstante, en términos globales de exportaciones e importaciones, el país mantiene una balanza comercial deficitaria ya que las importaciones totales son mayores que las exportaciones. En 2012, El Salvador registró exportaciones totales por \$5,339.1 millones frente a las importaciones que rondaron los \$10,269.6, lo que arrojó un déficit comercial de \$4,930.5. Esa brecha es mayor a la registrada en 2011 donde se contabilizó un saldo deficitario por \$4,656.3.

El Salvador ha tenido por muchos años una balanza comercial desfavorable a escala global con el resto de países del mundo, y esto se debe a que nosotros no tenemos una conformación productiva lo suficientemente diversificada. Los productos no tradicionales repuntan como los principales exportados hacia Centroamérica como: plásticos en preformas de envases para bebidas que rondaron los \$70 millones en 2012, seguido de las camisetas de punto de algodón tocando los \$60 millones y productos de papel que sumaron cerca de \$30 millones.

### 1.6.2 BALANZA COMERCIAL DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN.

Siendo uno de los sectores más importante en la contribución del valor total de los productos no tradicionales exportados encontramos que la industrial del sector papel y cartón en un análisis macro referente a sus exportaciones como importaciones de productos o materias primas de papel y cartón a nivel mundial se encuentra en un déficit comercial según la siguiente tabla:

Años	Exportaciones (\$Millones, Valor FOB)	Importaciones (\$Millones, Valor CIF)	Balanza Comercial= Expo. – Imp.
<b>2008</b>	\$201,056,536.29	\$250,144,835.27	-49.09 Millones
<b>2009</b>	\$204,201,427.34	\$207,096,415.64	-2.89 Millones
<b>2010</b>	\$208,341,148.64	\$243,922,499.64	-35.58 Millones
<b>2011</b>	\$256,735,372.56	\$264,563,588.43	-7.83 Millones
<b>2012</b>	\$258,802,533.33	\$279,555,363.56	-20.75 Millones

Tabla 13. Balanza comercial del Sector Papel y Cartón a nivel mundial. Elaboración del grupo de investigación en base a datos del comercio exterior del Banco Central de Reserva (BCR) de El Salvador.

Se genera un déficit comercial debido a que son mucho mayores las importaciones que las exportaciones. Pero dichas importaciones proviene de países tales como Estados Unidos, México, Canadá, Colombia, Brasil, Chile, Alemania, España, entre otros. Los cuales son los principales proveedores de materias primas que son transformados en el país para creación de productos, una parte de ese valor de la importación es comercializado en el territorio, debido a eso las comparaciones de las exportaciones e importaciones refleja un déficit comercial que no es concluyente.

### 1.6.3 BALANZA COMERCIAL DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN EN COMPARACIÓN CON CENTROAMÉRICA.

Observando de un punto más objetivo realizamos un análisis específico del sector papel y cartón en función de la balanza comercial en función de los países Centroamericanos (Belize, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá).

Para ellos se tiene las exportaciones e importaciones realizadas al área Centroamericana de productos de papel y cartón en la siguiente tabla:

Años	Exportaciones (\$Millones, Valor FOB)	Importaciones (\$Millones, Valor CIF)	Balanza Comercial= Expo. – Imp.
<b>2008</b>	\$178,083,618.64	\$38,618,259.73	\$139.47 Millones
<b>2009</b>	\$176,841,578.88	\$36,761,513.71	\$140.08 Millones
<b>2010</b>	\$179,453,179.48	\$39,430,152.57	\$140.02 Millones
<b>2011</b>	\$223,718,668.07	\$44,250,267.02	\$179.47 Millones
<b>2012</b>	\$232,007,676.90	\$48,235,531.85	\$182.77 Millones

Tabla 14. Balanza Comercial del Sector Papel y Cartón de los países Centroamericanos. Elaborado por el grupo de investigación en base a datos de comercio exterior del Banco Central de Reserva (BCR) de El Salvador.

Al realizar una comparación con el área Centroamericana en función de la balanza comercial el Sector Papel y Cartón Salvadoreño se encuentra muy bien posicionado ya que demuestra un superávit comercial en los cinco años analizados ya que muestra un crecimiento constante en la línea de tiempo, lo que se traduce que la industria Salvadoreña del papel y cartón tiene un crecimiento constante y extensa oportunidades de desarrollo en comparación a los países Centroamericanos.



## CONTRIBUCIÓN DEL SECTOR PAPE Y CARTÓN A LOS INGRESO TOTALES DEL GOBIERNO CENTRAL DE EL SALVADOR

Un Gobierno Funciona a través de los diferentes ingresos económicos que percibe el estado tales como: los Ingresos Corrientes (tributarios y no tributarios) y los Ingresos de Capital (venta de activos y transferencia del sector externo). El Salvador no es la excepción ya que sus principales fuente de ingreso provienen de esas dos clasificaciones anteriormente expuestas.

Para conocer un aproximado de cuantos son los ingresos percibidos por el Estado Salvadoreño por parte de los tributos en función de aranceles de importación que el sector papel y cartón paga por el ingreso de las materias primas que serán procesadas para la obtención de productos que posteriormente serán comercializados o exportados.

En base a lo anterior se obtienen las importaciones realizadas según el código SAC, Capítulo 48 Papel y Cartón: Manufactura para el periodo 2010-2012, así como también las Importaciones Totales realizadas al país, de lo cual se obtiene el porcentual correspondientes al valor de la importaciones el cual es multiplicado por los aranceles de importación para obtener un valor aproximado de las aportaciones del sector Papel y Cartón a los ingresos percibidos por el Gobierno de El Salvador.

Años	Importaciones Sector Papel y Cartón (\$Millones, Valor CIF)	Importaciones Totales a El Salvador. (\$Millones, Valor CIF)	Porcentual %	Ingreso Corrientes Tributarios Aranceles de Importación	Aportaciones del Sector papel y Cartón al Estado Salvadoreño en concepto de Impuesto de Importación
<b>2010</b>	\$243,922,499.64	\$8,416,084,096.09	2.9	\$150,500,000.00	\$4,361,926.02
<b>2011</b>	\$264,563,588.43	\$9,964,367,824.23	2.7	\$167,300,000.00	\$4,441,976.56
<b>2012</b>	\$279,555,363.56	\$10,269,571,127.46	2.7	\$179,600,000.00	\$4,889,020.46

Tabla 15. Elaborado por el grupo de investigación en base a datos de comercio exterior y revista trimestral Enero-Marzo 2013 del Banco Central de Reserva (BCR) de El Salvador.

Como se observa el Sector Papel y Cartón realiza una contribución considerable a los ingresos percibido por el estado Salvadoreño. Dicha Contribución muestra un crecimiento constate lo que se origina a raíz del incrementos de la exportaciones del sector, debido a que las importaciones están ligadas directamente al crecimiento de la exportaciones, ya que a más exportaciones de productos de papel y cartón serán más necesarias las importaciones de materias primas e insumos necesarios para realizar los procesos de fabricación, ya que en El Salvador no se encuentran recursos naturales que puedan ser transformado en materias primas utilizado por la industria.

Debido a lo anteriormente señalo al agilizar los proceso de exportación, y lograr una mayor competitividad el sector no tendrá mayores obstáculos para crecer, generaran nuevos empleo y contribuirá más al estado con aranceles de importación al requerir más materia primas e insumos

## DIFERENCIAS EN LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR EXTERNO DE EL SALVADOR Y GUATEMALA

Las ventajas comparativas de los intercambios comerciales de un país con sus socios comerciales constituyen un aspecto importante a evaluar. Asimismo, conocer las sendas ventajas comparativas que dos países tienen con respecto a un socio comercial común, permite evaluar el grado de competitividad de esos países con respecto a dicho socio.

En ese sentido, el Índice de Balanza Comercial Relativa (IBCR) nos da una cuantificación aproximada de dichas ventajas, que formalmente se expresa de la siguiente forma:

$$IBCRK_{it}^K = \left[ \frac{X_{ijt}^K - M_{ijt}^K}{X_{iwt}^K + M_{iwt}^K} \right]$$

$X_{ijt}^K$	= Exportaciones del sector industrial K realizadas por el país i al mercado j en el año t.
$X_{iwt}^K$	= Exportaciones del sector industrial K realizadas por el país i al Mundo (w) en el año t.
$M_{ijt}^K$	= Importaciones del sector industrial K realizadas por el país i desde el mercado j en el año t.
$M_{iwt}^K$	= Importaciones del sector industrial K realizadas por el país i desde el Mundo (w) en el año t.

### Interpretación del Índice:

Un valor elevado de este índice, refleja la importancia que tiene el saldo del comercio bilateral entre dos países en una rama industrial específica respecto al comercio total del país que se está analizando con el resto del mundo en la misma rama. Así también podría indicar el grado de predominio de las exportaciones sobre las importaciones o viceversa en sector industrial específico. El índice puede tomar valores positivos o negativos.

Un índice negativo nos estará reflejando una posición deficitaria con respecto al país con el que se está comparando el intercambio comercial bilateral en un sector industrial específico, por el contrario un valor positivo del índice reflejará una situación superavitaria favorable en relación al mismo. En otras palabras, un índice de BCR mayor que cero será indicativo de que el país tiene un sector exportador competitivo con respecto a la economía del país que se esté comparando y con potencial para incrementar su presencia en los mercados. En cambio, un índice negativo será un reflejo de un sector importador neto carente de competitividad frente al mercado con quien se está comparando.

Dicho índice se puede ser utilizado en la comparación con otro país en forma general y un sector industrial en específico de un país con otro país. Para nuestro caso utilizaremos este índice de Balanza Comercial Relativa (IBCR) para comparar el Sector Industrial de Papel y Cartón de El Salvador, con respecto al Sector Industrial de Papel y Cartón de Guatemala, esto debido a que el 30% de las exportaciones del Sector Papel y Cartón en el Año 2012 tenían como destino final el país de Guatemala.

Para ese caso analizamos las exportaciones e importaciones realizadas por el Sector Industrial de Papel y Cartón de El Salvador y el Sector Industrial de Papel y Cartón de Guatemala al mercado Centroamericano (regional) y al mercado Internacional (resto del mundo).

- **ÍNDICE DE BALANZA COMERCIAL RELATIVA (IBCR) PARA EL SECTOR INDUSTRIAL DE PAPEL Y CARTÓN DE EL SALVADOR.**

Para obtener la información necesaria para calcular el IBCR nos apoyamos de la base de datos del comercio exterior del Banco Central de Reserva (BCR) del El Salvador para el año 2011 y el año 2012 que serán objeto de estudios, la cual se muestra en el siguiente cuadro:

EL SALVADOR	2011	2012
Exportaciones a Centroamérica	\$223,718,668.07	\$232,007,676.90
Exportaciones al Resto del Mundo	\$33,016,704.50	\$26,794,856.40
Importaciones de Centroamérica	\$44,250,267.02	\$48,235,531.85
Importaciones del Resto del Mundo	\$220,313,321.40	\$231,319,831.70

Tabla 16. Exportaciones e Importaciones de El Salvador en el año 2011 y 2012. Elaborado por el grupo de investigación en base a datos de comercio exterior del Banco Central de Reserva (BCR) de El Salvador.

Donde la Formula del IBCR es la siguiente:

$$IBCRK_{it}^K = \frac{X_{ijt}^K - M_{ijt}^K}{X_{iwt}^K + M_{iwt}^K}$$

$X_{ijt}^K$	= Exportaciones del sector industrial Papel y Cartón realizadas por el país de El Salvador al mercado Centroamericano en el año 2011-2012.
$X_{iwt}^K$	= Exportaciones del sector industrial Papel y Cartón realizadas por el país de El Salvador al Mundo en el año 2011-2012.
$M_{ijt}^K$	= Importaciones del sector industrial Papel y Cartón realizadas por el país de El Salvador desde el mercado Centroamericano en el año 2011-2012.
$M_{iwt}^K$	= Importaciones del sector industrial Papel y Cartón realizadas por el país de El Salvador desde el Mundo en el año 2011-2012.

► **IBCR del Sector industrial Papel y Cartón de El Salvador para el año 2011**

$$IBCR = \frac{\$223,718,668.07 - \$44,250,267.02}{\$33,016,704.50 + \$220,313,321.40} = \frac{\$179,468,421.00}{\$253,330,025.90} = 0.708 \approx 70.8\%$$

**Análisis:** para el año 2011 en el sector Industrial Papel y Cartón muestra un IBCR > 0, que refleja que el sector exportado es competitivo con respecto a la economía del sector papel y cartón de Guatemala. Ya que cuenta con un potencial incremento en su presencia en el mercado Centroamericano y Mundial.

Tabla 17. Índice de Balanza Comercial Relativa (IBCR) para el Sector Industrial del Papel y Cartón de El Salvador. Elaborado por el grupo de investigación en base a datos del Informe Económico 2012 y datos del Comercio Exterior del Banco Central de Reserva de El Salvador.

► **IBCR del Sector industrial Papel y Cartón de El Salvador para el año 2012.**

$$IBCR = \frac{\$232,007,676.90 - \$48,235,531.85}{\$26,794,856.40 + \$231,319,831.70} = \frac{\$183,772,145.10}{\$258,114,688.10} = 0.711$$

$\approx 71.1\%$

**Análisis:** para el año 2012 en el sector Industrial Papel y Cartón muestra un IBCR > 0, que refleja que el sector exportado es competitivo con respecto a la economía del sector papel y cartón de Guatemala. Ya que cuenta con un potencial incremento en su presencia en el mercado Centroamericano y Mundial.

Tabla 18. IBCR del Sector Papel y Cartón de El Salvador para el año 2012. Elaborado por el grupo de investigación en base a datos del Informe Económico para el año 2012 y datos del comercio exterior del Banco Central de Reserva de El Salvador.

- **ÍNDICE DE BALANZA COMERCIAL RELATIVA (IBCR) PARA EL SECTOR INDUSTRIAL DE PAPEL Y CARTÓN DE GUATEMALA.**

Del mismo modo para obtener la información necesaria para calcular el IBCR nos apoyamos de la base de datos del Comercio General del Banco de Guatemala (BANGUAT) para el año 2011 y el año 2012 que serán objeto de estudios, la cual se muestra en el siguiente cuadro:

GUATEMALA	2011	2012
Exportaciones a Centroamérica	\$101,098,800.00	\$116,370,100.00
Exportaciones al Resto del Mundo	\$103,933,700.00	\$92,246,700.00
Importaciones de Centroamérica	\$114,479,600.00	\$95,606,800.00
Importaciones del Resto del Mundo	\$474,664,724.00	\$450,745,393.00

Tabla 19. Exportaciones e Importaciones del Sector Industrial de Papel y Cartón de Guatemala en el año 2011 y 2012. Elaborado por el grupo de investigación con datos de Comercio General del Banco de Guatemala (BANGUAT)

► **IBCR del Sector industrial Papel y Cartón de Guatemala para el año 2011**

$$IBCR = \frac{\$101,098,800.00 - \$114,479,600.00}{\$103,933,700.00 + \$474,664,724.00} = \frac{-\$13,380,800.00}{\$578,598,424.00} = -0.023 \approx -2.3\%$$

**Análisis:** para el año 2011 en el sector Industrial Papel y Cartón muestra un IBCR < 0, que refleja una posición deficitaria con respecto al sector industrial del Papel y Cartón de El Salvador, lo que refleja un sector importador neto carente de competitividad en el mercado Centroamericano y Mundial.

Tabla 20. IBCR del Sector Industrial Papel y Cartón de Guatemala para el año 2011. Elaborado por el grupo de investigación con datos del Informe Económico 2012 del Banco Central de Reserva de El Salvador y datos Comercio General del Banco de Guatemala (BANGUAT)

► **IBCR del Sector Industrial Papel y Cartón de Guatemala para el año 2012.**

$$IBCR = \frac{\$116,370,100.00 - \$92,246,700.00}{\$95,606,800.00 + \$450,745,393.00} = \frac{\$24,123,400.00}{\$546,352,193.00} = 0.044 \approx 4.4\%$$

**Análisis:** para el año 2012 en el sector Industrial Papel y Cartón muestra un IBCR > 0, que refleja que el sector exportado es competitivo con respecto a la economía del sector papel y cartón de Guatemala. Ya que cuenta con un incremento dejando de ser negativo a ser positivo, pero sigue siendo un país más importador que exportador.

Tabla 21. IBC del sector Industrial Papel y Cartón de Guatemala para el año 2012. Elaborado por el grupo de investigación en base a datos del Informe Económico 2012 del Banco Central de Reserva y datos Comercio General del Banco de Guatemala (BANGUAT).

► **Análisis de los Índice de Balanza Comercial Relativa (IBCR) del Sector industrial Papel y Cartón**

Al obtener los IBCR para cada una de la industrial del sector papel y cartón de El Salvador y Guatemala respectivamente para los años 2011 y 2012 podemos observar que el Sector Industrial del papel y cartón de Guatemala se encuentra con una enorme desventaja con respecto al mismo sector industrial de El Salvador.

Ya que para el año 2011 el sector industrial de Guatemala reflejo un IBCR negativo de -2.3% lo que indica que importaron más productos de papel y cartón del mercado Centroamericano que de lo que en ese mismo año el sector industrial del papel y cartón exporto al área Centroamericana, lo que implica que ese año dicho sector no fue competitivo con respecto al sector industrial de El Salvador. Ya que el sector Industrial del papel y cartón de El Salvador refleja un IBCR positivo de 70.8% que se originan a partir que las exportaciones del sector al mercado Centroamericano son mayores a las importaciones hechas desde el mercado Centroamericano de productos de papel y cartón.

Para el año 2012 la situación con respecto al IBCR se vuelve positiva para la Industria del Papel y Cartón de El Salvador y de Guatemala. El IBCR de Guatemala es positivo reflejando un 4.4% indicado un incremento la exportaciones al mercado Centroamericano y disminuyendo las importaciones de dicho mercado lo que se traducen en una pequeña competitividad del sector. Con respecto al IBCR de El Salvador es positivo reflejando un 71.1% que en comparación al año 2011 existe un incremento del 0.3%, que se traduce que el Sector Industrial Papel y Cartón de El Salvador cuenta con un amplio margen de Competitividad en presencia en el mercado Centroamericano con respecto a su similar Sector Industrial de Guatemala.

En conclusión el Sector Industrial Papel y Cartón de El Salvador es muy competitivo y tiene un amplio crecimiento y desarrollo en el Mercado Centroamericano, en comparación con el Sector Industrial papel y Cartón de Guatemala que hasta el año 2012 muestra un IBCR positivo pero muy por debajo del IBCR de El Salvador (SIPYC de Guatemala 4.4% <SIPYC de El Salvador 71.1%)

Países	IBCR 2011	IBCR 2012
Sector Industrial Papel y Cartón de El Salvador	70.8%	71.1%
Sector Industrial Papel y Cartón de Guatemala	-2.3%	4.4%

Tabla 22. IBCR comparación del Sector Papel y Cartón de El Salvador y Guatemala. Elaborado por el grupo de investigación en base a datos del Informe Económico 2012, datos del Comercio Exterior del Banco Central de Reserva de El Salvador y datos Comercio General del Banco de Guatemala (BANGUAT).

## 1.7 TRATADOS DE LIBRE COMERCIO FIRMADOS POR EL SALVADOR CON OTROS PAISES

### 1.7.1 TLC CON MÉXICO - CENTROAMÉRICA

#### **ANTECEDENTES Y NEGOCIACIONES**

Previo a la firma del TLC, la “X Cumbre del Mecanismo de Diálogo y Concertación de Tuxtla”, realizada en Villahermosa, Tabasco, México, en junio 2009, proporcionó el marco y los lineamientos generales de la negociación, tendiente a obtener un instrumento comercial más moderno, priorizando el objetivo de unificar en un solo Tratado los tres acuerdos existentes entre:

- ✓ México y Costa Rica (en vigor desde 1995),
- ✓ El Tratado de Libre Comercio entre México y Nicaragua (en vigor desde 1998)
- ✓ El Tratado entre México y el Triángulo-Norte (El Salvador, Guatemala y Honduras, en vigor desde 2001).

#### **OBJETIVOS DEL TRATADO (Capítulo I del TLC)[2]**

- ✓ Estimular la expansión y diversificación del comercio de mercancías y servicios entre las Partes.
- ✓ Promover condiciones de competencia leal dentro de la zona de libre comercio.
- ✓ Eliminar los obstáculos al comercio y facilitar la circulación de mercancías y servicios entre las Partes.
- ✓ Eliminar los obstáculos al comercio y facilitar la circulación de mercancías y servicios entre las Partes.
- ✓ Facilitar el movimiento de capitales y de personas de negocios entre los territorios de las Partes.
- ✓ Aumentar las oportunidades de inversión en los territorios de las Partes.
- ✓ Proteger y hacer valer, de manera adecuada y eficaz, los derechos de Propiedad Intelectual en el territorio de cada Parte.
- ✓ Establecer lineamientos para la cooperación bilateral, regional y multilateral, dirigida a ampliar y mejorar los beneficios de este tratado.
- ✓ Crear procedimientos eficaces para la aplicación y cumplimiento de este Tratado, para su administración conjunta y para solución de controversias.

#### **MERCANCÍAS ORIGINARIAS (CAPITULO 4 DEL TLC)**

- ✓ Mercancías obtenidas en su totalidad o producidas enteramente en el territorio de una o más de las Partes.
- ✓ Minerales extraídos en el territorio de una o más de las Partes.
- ✓ vegetales cosechados o recolectados en el territorio de una o más de las Partes.
- ✓ Animales vivos, nacidos y criados en el territorio de una o más de las Partes.
- ✓ Mercancías obtenidas de la caza, pesca o acuicultura en el territorio de una o más de las Partes.
- ✓ Peces, crustáceos y otras especies obtenidas del mar por barcos registrados o matriculados por una Parte y que lleven la bandera de esa Parte.
- ✓ Mercancías producidas a bordo de barcos fábrica a partir de las mercancías identificadas en el inciso (e), siempre que esos barcos fábrica estén registrados o matriculados por una Parte y lleven la bandera de esa parte.

- ✓ Mercancías obtenidas por una Parte o una persona de una Parte del lecho o del subsuelo marino fuera de las aguas territoriales, siempre que la Parte tenga derechos para explotar ese lecho o subsuelo marino.
- ✓ Certificación y Declaración de Origen Capítulo (procedimientos Aduaneros relacionados con el Origen de las Mercancías Capítulo V del TLC).
- ✓ Las partes acordarán un formato único para el Certificado de Origen y un formato único para la Declaración de Origen, el cual servirá para certificar que una mercancía que se exporte de territorio de una Parte califica como originaria, y podrán ser emitidos en forma escrita o electrónica, los cuales podrán ser modificados posteriormente por la Comisión Administradora del Tratado.
- ✓ Cada Parte dispondrá que el certificado llenado y firmado por el exportador ampare
- ✓ Cada Parte dispondrá que el certificado de origen sea aceptado por la autoridad competente de la Parte importadora por el plazo de un año, contado a partir de la fecha de su firma.
- ✓ Cada Parte dispondrá que un exportador o productor que llene un certificado o declaración de origen, conserven en el territorio donde está ubicado durante un mínimo de cinco años después de la fecha de firma de ese certificado o declaración de origen, todos registros y documentos relativos al origen de la mercancía, según corresponda, incluidos los referentes a:

## 1.7.2 TRATADO DE LIBRE COMERCIO CENTROAMÉRICA - REPÚBLICA DOMINICANA

### **Marco Legal**

Este Tratado fue ratificado por la Asamblea Legislativa de El Salvador, publicado en el Diario Oficial No.98, Tomo No.343, del 27 de mayo de 1999 y por República Dominicana el 15 de marzo de 2001. Entró en vigencia el 4 de octubre de 2001, entre El Salvador y República Dominicana. A partir de la entrada en vigencia, las Partes se comprometen a garantizar el acceso a sus respectivos mercados mediante la eliminación total del arancel aduanero al comercio sobre bienes originarios. Ninguna de las partes cobrará derechos o cargos consulares, ni exigirá formalidades consulares sobre bienes originarios

### **Objetivos**

- ✓ Estimular la expansión y diversificación del comercio de bienes y servicios.
- ✓ Promover condiciones de libre competencia
- ✓ Eliminar las barreras al comercio de bienes y servicios
- ✓ Eliminar las barreras al movimiento de capitales y personas
- ✓ Aumentar las oportunidades de inversión
- ✓ Fortalecer la capacidad competitiva de los países, en las corrientes de intercambio mundial

### **MERCANCÍAS ORIGINARIAS**

Los productos y subproductos obtenidos totalmente en una Parte.

Los productos del mar, suelo o subsuelo marino, extraídos fuera de sus aguas territoriales, por barcos con bandera nacional registrados o arrendados por empresas legalmente establecidas en sus territorios.

- ✓ Los productos de la pesca y otros productos del mar obtenidos fuera del mar territorial y de las zonas marítimas donde las Partes ejercen jurisdicción, se consideran obtenidos totalmente en los Estados de registro de la nave que realiza esas operaciones. El término "registro" incluye la inscripción concedida por un país a naves o naves fábrica fletadas o matriculadas a condición de que esté de conformidad con las disposiciones legales de esa Parte.
- ✓ Las mercancías producidas a bordo de barcos fábrica a partir de peces, crustáceos, moluscos y otros invertebrados acuáticos, obtenidos del mar por barcos registrados o matriculados por una Parte y que lleven su bandera; Las mercancías elaboradas exclusivamente en los territorios de las Partes a partir de productos originarios; Las mercancías producidas en los territorios de las Partes que incorporen materias o productos no originarios que resulten de un proceso de transformación que les confiera una nueva identidad. Estas nuevas mercancías deberán cumplir con un cambio en la clasificación arancelaria conforme a este capítulo u otros requisitos, según se especifique en su anexo.
- ✓ Una mercancía es considerada como originaria de las Partes de este Tratado si ha sido enteramente obtenida en cualquiera de sus territorios o cuando se incorporen mercancías no originarias deberá existir un grado de transformación.

### 1.7.3 TRATADO DE LIBRE COMERCIO CENTROAMÉRICA - REPÚBLICA DE PANAMÁ

#### **Marco Legal**

Ratificado por la Asamblea Legislativa de El Salvador, el 3 de octubre de 2002, publicado en el Diario Oficial No.206 Tomo 357, del 04 de noviembre de 2002. Entró en vigencia a partir del 11 de abril de 2003.

A partir de la entrada en vigencia del Tratado, cada Parte, se compromete a garantizar el acceso a sus respectivos mercados mediante la eliminación total y definitiva del arancel aduanero a la importación, en los términos establecidos en el Programa de Desgravación Arancelaria.

Ninguna de las partes cobrará derechos o cargos consulares, ni exigirá formalidades consulares sobre mercancías originarias, ni adoptarán ningún nuevo derecho de trámite aduanero.

#### **Objetivos**

- ✓ Perfeccionar la zona de libre comercio
- ✓ Estimular la expansión y diversificación del comercio de mercancías y servicios
- ✓ Promover condiciones de competencia leal
- ✓ Eliminar las barreras al comercio y facilitar la circulación de mercancías y servicios
- ✓ Promover, proteger y aumentar sustancialmente las inversiones



- ✓ Crear procedimientos eficaces para la aplicación y cumplimiento de este Tratado, para su administración conjunta y para la solución de controversias.

### **Mercancías Originarias**

- ✓ Obtenida en su totalidad o producida enteramente en territorio de una o más Partes
- ✓ Producida en territorio de una o más Partes a partir exclusivamente de materiales que califican como originarios de conformidad con este capítulo
- ✓ Producida en territorio de una o más Partes a partir de materiales no originarios que cumplan con un cambio de clasificación arancelaria, un valor de contenido regional u otros requisitos, según se especifica en el Anexo 4.03 y la mercancía cumpla con las demás disposiciones aplicables de este Capítulo
- ✓ Producida en territorio de una o más Partes, aunque uno o más de los materiales no originarios utilizados en la producción de la mercancía no cumplan con un cambio de clasificación arancelaria debido a que
- ✓ La mercancía se ha importado a territorio de una Parte sin ensamblar o desensamblada, y ha sido clasificada como una mercancía ensamblada de conformidad con la regla 2(a) de las Reglas Generales para la Interpretación del Sistema Armonizado
- ✓ Las mercancías y sus partes estén clasificadas bajo la misma partida y la describa específicamente, siempre que ésta no se divida en subpartidas
- ✓ Las mercancías y sus partes estén clasificadas bajo la misma subpartida y ésta las describa específicamente

#### 1.7.4 TRATADO DE LIBRE COMERCIO CENTROAMÉRICA - REPÚBLICA DE CHILE

### **Marco Legal**

Ratificado por la Asamblea Legislativa de El Salvador, el 4 de octubre de 2001, publicado en el Diario Oficial No.218 Tomo 535, del 19 de noviembre de 2001. Ratificado por Chile el 24 de enero de 2002. Entró en vigencia a partir del 1 de junio de 2002.

A partir de la entrada en vigencia del Tratado, cada Parte, se compromete a garantizar el acceso a sus respectivos mercados y eliminarán progresivamente sus aranceles aduaneros sobre todas las mercancías originarias (en los términos establecidos en el Programa de Desgravación Arancelaria).

Ninguna de las partes cobrará derechos o cargos consulares, ni exigirá formalidades consulares sobre mercancías originarias, ni adoptarán ningún nuevo derecho de trámite aduanero.

### **Objetivos**

- ✓ Perfeccionar la zona de libre comercio
- ✓ Estimular la expansión y diversificación del comercio de mercancías y servicios entre las Partes
- ✓ Promover condiciones de competencia leal dentro de la zona de libre comercio

- ✓ Eliminar las barreras al comercio y facilitar la circulación de mercancías y servicios en la zona de libre comercio
- ✓ Promover, proteger y aumentar sustancialmente las inversiones en cada Parte
- ✓ Crear procedimientos eficaces para la aplicación y cumplimiento de este Tratado, para su administración conjunta y para la solución de controversias.

### **Mercancías Originarias**

- ✓ Obtenida en su totalidad o producida enteramente en territorio de una o más Partes
- ✓ Producida en territorio de una o más Partes a partir exclusivamente de materiales que califican como originarios de conformidad con este capítulo
- ✓ Producida en territorio de una o más Partes a partir de materiales no originarios que cumplan con un cambio de clasificación arancelaria, un valor de contenido regional u otros requisitos, según se especifica en el Anexo 4.03 y la mercancía cumpla con las demás disposiciones aplicables de este Capítulo
- ✓ Producida en territorio de una o más Partes, aunque uno o más de los materiales no originarios utilizados en la producción de la mercancía no cumplan con un cambio de clasificación arancelaria debido a que
- ✓ La mercancía se ha importado a territorio de una Parte sin ensamblar o desensamblada, y ha sido clasificada como una mercancía ensamblada de conformidad con la regla 2(a) de las Reglas Generales para la Interpretación del Sistema Armonizado
- ✓ Las mercancías y sus partes estén clasificadas bajo la misma partida y la describa específicamente, siempre que ésta no se divida en subpartidas
- ✓ Las mercancías y sus partes estén clasificadas bajo la misma subpartida y ésta las describa específicamente

#### 1.7.5 TRATADO DE LIBRE COMERCIO CENTROAMÉRICA - REPÚBLICA DOMINICANA - ESTADOS UNIDOS

### **Marco Legal**

Ratificado por la Asamblea Legislativa de El Salvador, el 17 de diciembre de 2004, publicado en el Diario Oficial No.17 Tomo 366, del 25 de enero de 2005. Entró en vigencia a partir del 1 de marzo de **2006**.

### **Objetivos**

- ✓ Estimular la expansión y diversificación del comercio entre las Partes
- ✓ Eliminar los obstáculos al comercio y facilitar la circulación transfronteriza de mercancías y servicios entre los territorios de las Partes
- ✓ Promover condiciones de competencia leal en la zona de libre comercio

- ✓ Aumentar sustancialmente las oportunidades de inversión en los territorios de las Partes
- ✓ Proteger en forma adecuada y eficaz y hacer valer los derechos de propiedad intelectual en el territorio de cada Parte
- ✓ Crear procedimientos eficaces para la aplicación y cumplimiento de este Tratado, para su administración conjunta, y para la solución de controversias
- ✓ Establecer lineamientos para la cooperación bilateral, regional, y multilateral dirigida a ampliar y mejorar los beneficios de este Tratado.

## 1.7.6 TRATADO DE LIBRE COMERCIO EL SALVADOR - HONDURAS - TAIWAN

### **Marco Legal**

Ratificado por la Asamblea Legislativa de El Salvador, el 10 de agosto de 2007, publicado en el Diario Oficial No.155 Tomo 376, del 24 de agosto de 2007. Entró en vigencia a partir del 1 de marzo de 2008.

### **Objetivos**

- ✓ Promover la expansión y diversificación del comercio de mercancías entre las Partes.
- ✓ Eliminar las Barreras al comercio y facilitar la circulación transfronteriza de mercancías y servicios entre el territorio de las Partes
- ✓ Promover condiciones de competencia leal entre las Partes
- ✓ Promover, proteger y aumentar sustancialmente las inversiones en cada Parte
- ✓ Crear procedimientos eficaces para la ejecución y cumplimiento de este Tratado, para su administración conjunta, y para la solución de controversias
- ✓ Establecer lineamientos para la cooperación bilateral basados en acuerdos mutuos, en términos y condiciones dirigidos a ampliar y mejorar los beneficios de este Tratado.

### **Mercancías Originarias**

- ✓ Obtenidas en su totalidad o producidas enteramente en el territorio de una o más de las Partes
- ✓ Producidas enteramente en el territorio de una o más Partes a partir exclusivamente de materiales que califican como originarios de conformidad al Capítulo IV
- ✓ Producidas en el territorio de una o más Partes a partir de materiales no originarios que cumplan con un cambio de clasificación arancelaria, un valor contenido regional u otros requisitos, según se especifica en el Anexo 4.03 y demás requisitos aplicables en el Capítulo IV.
- ✓ Minerales extraídos u obtenidos en el territorio de una o más Partes
- ✓ Vegetales y productos vegetales cosechados, recogidos o recolectados en el territorio de una o más Partes
- ✓ Animales vivos, nacidos y criados en el territorio de una o más Partes
- ✓ Mercancías obtenidas de la caza, caza con trampa, pesca, acuicultura, recolección o captura en el territorio de una o más Partes

- ✓ Mercancías obtenidas de animales vivos en el territorio de una o más Partes
- ✓ Peces, crustáceos y otras especies marinas obtenidas fuera del mar territorial de una Parte por naves pesqueras registradas o matriculadas en una Parte y que enarbolan su bandera o por naves pesqueras arrendadas por empresas establecidas en el territorio de una Parte
- ✓ Mercancías obtenidas o producidas a bordo de buques fábrica, a partir de las mercancías identificadas en el párrafo anterior, siempre y cuando los buques fábrica estén registrados o matriculados en una Parte y que enarbolan su bandera o sean arrendados por empresas establecidas en el territorio de una parte.
- ✓ Mercancías obtenidas del fondo o del subsuelo marino fuera del mar territorial de una Parte, por una Parte o una persona de una Parte, siempre y cuando la Parte tenga derechos para explotar ese fondo o subsuelo marino
- ✓ Desechos y desperdicios de operaciones de fabricación o procesamiento en el territorio de una o más de las Partes, siempre que esas mercancías sirvan solo para la recuperación de materias primas
- ✓ Mercancías producidas en el territorio de una o más de las Partes, exclusivamente a partir de las mercancías mencionadas en los literales anteriores.

#### 1.7.7 TRATADO DE LIBRE COMERCIO COLOMBIA - EL SALVADOR, GUATEMALA Y HONDURAS

##### **Antecedentes**

Previo a la firma del TLC, las relaciones comerciales entre Colombia y El Salvador estuvieron bajo el Acuerdo de Alcance Parcial N° 8 de 1984[1] (AAP), restringido básicamente al comercio de bienes, bajo el cual Colombia ha otorgado a El Salvador preferencias arancelarias no recíprocas en promedio del 50% para unos 25 productos agrícolas e industriales (pollo, pescado, huevos, frijoles, sal, circuitos impresos, lentes), este AAP tiene limitaciones en alcance y profundidad pues únicamente benefician a un grupo reducido de productos mediante preferencias arancelarias fijas.

Con el objeto de ampliar y fortalecer las relaciones comerciales entre Colombia y los países del Triángulo del Norte (El Salvador, Guatemala y Honduras) en junio de 2006 iniciaron negociaciones para la firma de un Tratado de Libre Comercio (TLC). El 16 de marzo de 2007 concluyeron las negociaciones luego de seis rondas de negociación y dos reuniones de los grupos de trabajo de acceso a mercados.

##### **Marco Legal**

El 9 de agosto de 2007 fue suscrito el TLC Colombia - El Salvador, Guatemala, Honduras por el gobierno de El Salvador y fue ratificado por la Asamblea Legislativa de El Salvador el 21 de agosto de 2008. El Tratado entró en vigencia el 01 de febrero de 2010.

##### **Objetivos (capítulo 1 del TLC):**

- ✓ Promover la expansión y diversificación del comercio de mercancías y servicios entre las Partes
- ✓ Eliminar las Barreras al comercio y facilitar la circulación transfronteriza de mercancías y servicios dentro de la Zona de Libre Comercio

- ✓ Promover condiciones de competencia leal entre las Partes
- ✓ Promover, proteger y aumentar sustancialmente las inversiones en cada Parte
- ✓ Crear procedimientos eficaces para la ejecución y cumplimiento de este Tratado, para su administración conjunta, y para la solución de controversias
- ✓ Establecer lineamientos para la cooperación bilateral dirigida a ampliar y mejorar los beneficios de este Tratado.

#### **Mercancías Originarias (capítulo 4 del TLC):**

- ✓ Mercancías obtenidas en su totalidad o producidas enteramente en el territorio de una o más de las Partes significa
- ✓ Minerales extraídos u obtenidos en el territorio de una o más de las Partes
- ✓ Plantas y productos de plantas cosechados, recogidos o recolectados en el territorio de una o más de las Partes
- ✓ Animales vivos, nacidos y criados en el territorio de una o más de las Partes
- ✓ Mercancías obtenidas de la caza, caza con trampa, pesca, acuicultura, recolección o captura en el territorio de una o más de las Partes
- ✓ Mercancías obtenidas de animales vivos en el territorio de una o más de las Partes
- ✓ Peces, crustáceos y otras especies marinas, obtenidos del mar fuera del territorio de las Partes por naves pesqueras registradas o matriculadas por una Parte y que lleven la bandera de esa Parte o por naves pesqueras arrendadas por empresas establecidas en el territorio de una Parte
- ✓ Las mercancías obtenidas o producidas a bordo de buques fábrica, a partir de las mercancías identificadas en el literal (f), siempre y cuando los buques fábrica estén registrados o matriculados en una Parte y que lleven la bandera de esa Parte o sean arrendados por empresas establecidas en el territorio de una Parte
- ✓ Las mercancías obtenidas del fondo o del subsuelo marino fuera de las aguas territoriales de una Parte, por una Parte o una persona de una Parte, siempre y cuando la Parte tenga derechos para explotar ese fondo o subsuelo marino
- ✓ Desechos y desperdicios de operaciones de fabricación o procesamiento en el territorio de una o más de las Partes y que sean adecuados para la recuperación de materias primas
- ✓ Mercancías producidas en el territorio de una o más de las Partes, exclusivamente a partir de las mercancías mencionadas en los literales anteriores.

#### 1.7.8 SISTEMA GENERALIZADO DE PREFERENCIAS (SGP)

Es un sistema que nace en 1961, a iniciativa del Primer Decenio de la Conferencia de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNCTAD), a fin de favorecer una mejor cooperación de los países Industrializados a los países en vías de desarrollo.

#### **¿CUÁL ES SU OBJETIVO PRINCIPAL?**

Tiene como objetivo fundamental, dar exoneraciones arancelarias a las importaciones en los países industrializados, de los productos originarios de los países en vías de desarrollo, sin ninguna reciprocidad

por parte de éstos últimos, para fomentar la industrialización, diversificación de las exportaciones y el aumento de los ingresos a los países beneficiarios.

### ¿QUE PAÍSES OTORGAN PREFERENCIAS ARANCELARIAS DEL SGP?

<b>Australia</b>	<b>Alemania</b>	<b>Hungría</b>
<b>Belarús</b>	<b>Austria</b>	<b>Irlanda</b>
<b>Canadá</b>	<b>Bélgica</b>	<b>Italia</b>
<b>Estados Unidos de América</b>	<b>Bulgaria</b>	<b>Letonia</b>
<b>Federación Rusa</b>	<b>Chipre</b>	<b>Lituania</b>
<b>Japón</b>	<b>Dinamarca</b>	<b>Luxemburgo</b>
<b>Noruega</b>	<b>Eslovaquia</b>	<b>Malta</b>
<b>Nueva Zelanda</b>	<b>Eslovenia</b>	<b>Países bajos</b>
<b>Suiza incluido Liechtenstein</b>	<b>España</b>	<b>Polonia</b>
<b>Turquía</b>	<b>Estonia</b>	<b>Portugal</b>
<b>Suecia</b>	<b>Finlandia</b>	<b>República Checa</b>
<b>Grecia</b>	<b>Francia</b>	<b>Reino Unido</b>

Tabla 23. Países que otorgan preferencias arancelarias del SGP.

### ¿QUE PRODUCTOS NO GOZAN DE LAS PREFERENCIAS ARANCELARIAS DEL SGP?

- ✓ Los artículos textiles y de vestir sujetos a acuerdos textiles.
- ✓ Relojes, incluyendo sus correas o brazaletes.
- ✓ Artículos electrónicos susceptibles de resultar afectados por las importaciones.
- ✓ Artículos de acero, susceptibles de resultar afectados por las importaciones Calzado. bolsos de mano, maletas de viaje, artículos "planos", guantes de trabajo y prendas de vestir de cuero.
- ✓ Productos de vidrio semi manufacturado, susceptibles de resultar afectados por las importaciones.

#### 1.7.9 ACUERDO DE ALCANCE PARCIAL ENTRE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR Y LA REPÚBLICA DE VENEZUELA

Este Acuerdo tiene por objeto fortalecer y dinamizar sus corrientes comerciales con el otorgamiento de preferencias arancelarias y la eliminación o disminución de restricciones no arancelarias.

Acuerdo también contempla que los países otorgantes (Venezuela-El Salvador) se concederán mutuamente las mayores facilidades posibles para la promoción comercial en sus respectivos territorios. Dichas facilidades consistirán en el intercambio de misiones y delegaciones comerciales, participación en ferias y exposiciones que se celebren en sus respectivos territorios.

## CAPITULO II. MARCO LEGAL

El marco jurídico del comercio exterior de la República de El Salvador forma parte del *Sistema Jurídico Salvadoreño* que agrupa un conjunto de normas y principios de derecho nacional e internacional relacionados entre sí. Su objetivo es regular directa o indirectamente el intercambio de mercancías, servicios y capitales entre El Salvador y los mercados internacionales o regionales, así como el cruce fronterizo de personas.

La principal fuente de la legislación nacional del comercio exterior y aduanera está en la Constitución de la República de El Salvador. Sin embargo, dicha legislación se complementa con los diversos instrumentos jurídicos regionales e internacionales suscritos por El Salvador.

A continuación se presenta el marco legal del estudio el cual está constituido por todos aquellos reglamentos, leyes, tratados, convenios, etc. que rigen y regulan las actividades de exportación en nuestro país y a la vez los entes y autoridades del Estado que controlan dicho servicio.

### 1. AUTORIDADES DE REGULACIÓN EN MATERIA ADUANAL SALVADOREÑA

A continuación se presentan las autoridades del estado que rigen y regulan las aduanas de nuestro país.

#### 1.1. MINISTERIO DE HACIENDA

El Ministerio de Hacienda corresponde al órgano ejecutivo, el cual es el responsable de dirigir y administrar las finanzas públicas de la nación buscando la sostenibilidad fiscal, incrementando progresivamente el rendimiento de los ingresos, la calidad del gasto y la inversión pública. A continuación se presenta el organigrama del Ministerio de Hacienda y como está estructurado.

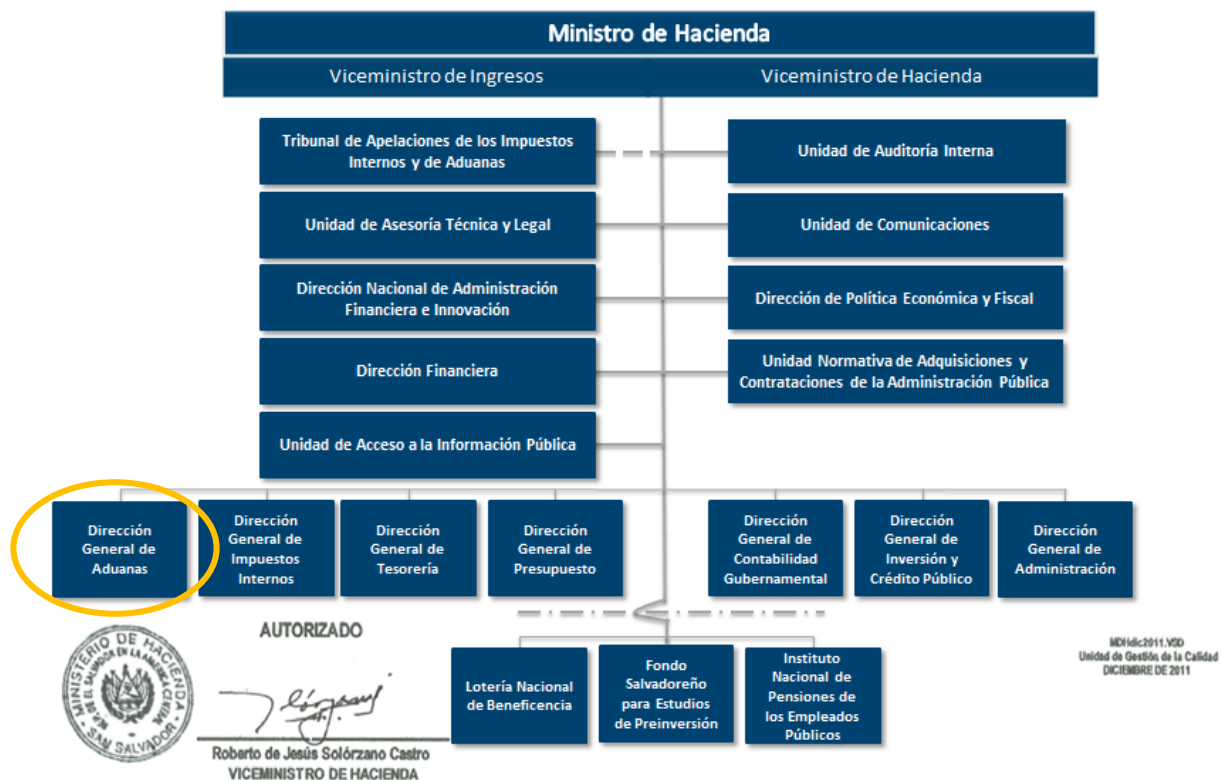


Ilustración 21. Organigrama del Ministerio de Hacienda. Fuente: Ministerio de Hacienda, El Salvador.

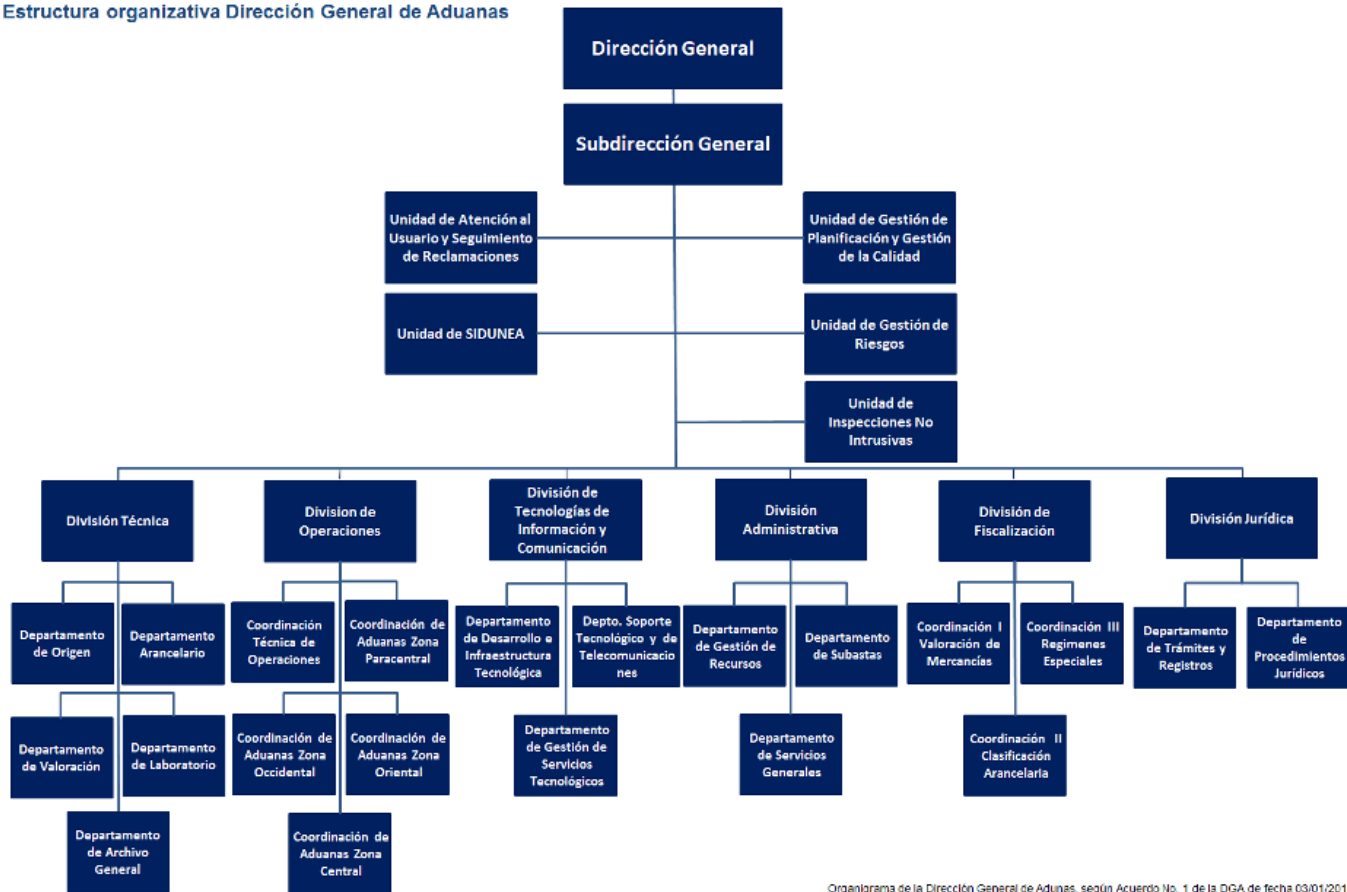
En base al organigrama del Ministerio de Hacienda podemos encontrar que dentro del área de Ingresos está el ente regulador del Estado encargado de administrar y dirigir las aduanas del país, el cual es la Dirección General de Aduanas.

## 1.2. DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS

La Dirección General de Aduanas es una dependencia especializada del Ministerio de Hacienda y el ente encargado de la aplicación de la normativa aduanera, facilitación y control del comercio internacional, controlar el ingreso y egreso de mercancía en el país, así como también dar cumplimiento al Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la institución. A continuación se presenta la estructura organizativa de la Dirección General de Aduanas.



## Estructura organizativa Dirección General de Aduanas



Organigrama de la Dirección General de Aduanas, según Acuerdo No. 1 de la DGA de fecha 03/01/2013

Ilustración 22. Estructura Organizativa de la Dirección General de Aduanas.

### UBICACIÓN

El edificio de la Dirección General de Aduanas está ubicado en la Carretera Panamericana, Km. 11 1/2, Ilopango (Frente a la IUSA).

Contáctenos

Dirección General de Aduanas... Tel. 2244-5002 Fax. 2244-5004

Unidad de Atención al Usuario...Tel. 2244-5182 Fax. 2244-5183

Por correo electrónico puede comunicarse a [usuario.dga@mh.gob.sv](mailto:usuario.dga@mh.gob.sv)

### 1.2.1. PRINCIPALES FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS

La Ley Orgánica de la DGA, su Reglamento Orgánico, el CAUCA 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:

1. 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;
2. Exigir y comprobar el pago de los tributos;
3. 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;
4. Exigir la transmisión electrónica de información para la aplicación de los diferentes regímenes y operaciones aduaneras;
5. Realizar el intercambio de la información aduanera, en el marco del Código, este Reglamento y de los convenios regionales e internacionales vigentes para cada uno de los Estados Parte;
6. Cumplir y hacer cumplir las normas contenidas en el Código, este Reglamento y demás disposiciones aduaneras;
7. Investigar la comisión de infracciones aduaneras e imponer, en su caso, las sanciones que correspondan;
8. Vender en pública subasta bajo los procedimientos que establezca este Reglamento o el Servicio Aduanero a través de acuerdos especiales o someter a otras formas de disposición, las mercancías abandonadas y las que han sido objeto de decomiso, en su caso, conforme lo establece el Código y este Reglamento;
9. Verificar, cuando le corresponda, el correcto uso y destino de las mercancías que ingresen al territorio aduanero con el goce de algún estímulo fiscal, franquicia, exención o reducción de tributos, así como el cumplimiento de las condiciones establecidas en la ley que otorga el beneficio;
10. Aplicar las medidas de control correspondientes para la protección de los derechos de propiedad intelectual, conforme los convenios internacionales sobre la materia;
11. Requerir de los auxiliares, importadores, exportadores, productores, declarantes y terceros relacionados con éstos, la presentación de los libros de contabilidad, sus anexos, archivos, registros contables, control y manejo de inventarios, otra información de trascendencia tributaria o aduanera y los archivos electrónicos, soportes magnéticos o similares que respalden o contengan esa información, en los términos que establece la legislación aduanera;

12. Ingresar, en el ejercicio de la potestad aduanera, en establecimientos o lugares en que se desarrollen actividades o explotaciones relacionadas con las obligaciones aduaneras, así como a puertos, muelles, aeropuertos, patios, bodegas y otros sitios en donde permanezcan mercancías sujetas al control aduanero;
13. Aplicar las disposiciones dictadas por las autoridades competentes, relativas a los derechos contra prácticas desleales de comercio internacional, medidas de salvaguardia y demás regulaciones arancelarias y no arancelarias de comercio exterior;
14. Verificar que los auxiliares cumplan con los requisitos, deberes y obligaciones establecidos en el Código y este Reglamento;
15. Retener o decomisar en su caso, las mercancías cuya importación o exportación estén prohibidas y tomar las medidas correspondientes;
16. Establecer registros y bases de datos que contengan información sobre importadores, auxiliares y exportadores habituales pudiendo requerir de ellos su inscripción en tales registros;
17. Aplicar todos los convenios, acuerdos y tratados internacionales debidamente ratificados por los Estados Parte, que estén vigentes en el ámbito internacional en materia aduanera y de comercio exterior;
18. Ejercer el control del territorio aduanero así como aplicar las políticas de comercio exterior vigentes, conforme al Código, este Reglamento y demás legislación aplicable;
19. Generar estadísticas de comercio internacional;
20. Tramitar, conocer y resolver, en su caso, consultas, reclamos, recursos e impugnaciones interpuestos;
21. Otorgar, suspender o cancelar, cuando corresponda, las autorizaciones de los auxiliares;
22. Suscribir, cuando lo estime conveniente, convenios con auxiliares, instituciones públicas o privadas, para implementar proyectos de mejoramiento del Servicio Aduanero, así como del uso de infraestructura y capacitación, entre otros;
23. Las demás atribuciones señaladas en el Código y este Reglamento.

Por su parte, la Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas, establece en su artículo 3, la naturaleza, competencia y funciones de la siguiente manera:

1. La Dirección General de Aduanas, es el órgano superior jerárquico nacional en materia aduanera, adscrita al Ministerio de Hacienda, facultada por la legislación nacional para aplicar la normativa sobre la materia, comprobar su correcta aplicación, así como facilitar y controlar el comercio internacional en lo que le corresponde, fiscalizar y recaudar los derechos e impuestos a que esté sujeto el ingreso o la salida de mercancías, de acuerdo con los distintos regímenes que se establezcan.

2. La Dirección General de Aduanas, es un organismo de carácter técnico independiente, en consecuencia no podrá ser controlada ni intervenida por ninguna dependencia del Estado en lo que respecta a sus actuaciones y resoluciones que pronuncie, las cuales admitirán únicamente los recursos señalados por las leyes que determinan los tributos cuya tasación y control se le han encomendado.
3. La Dirección General de Aduanas, tiene como función privativa el ejercicio de la potestad aduanera y tendrá competencia en todas las funciones administrativas relacionadas con la administración de los tributos que gravan la importación de mercancías, la prevención y represión de las infracciones aduaneras y el control de los regímenes aduaneros a que se destinen las mercancías; además, está facultada para emitir consultas y criterios o resoluciones anticipadas, sobre la aplicación de las disposiciones legales en materia aduanera.
4. En uso de su competencia, le corresponde la dirección técnica y administrativa de las funciones aduaneras que esta Ley y las demás disposiciones legales le competen al Servicio de Aduanas, así como la emisión de políticas y directrices para las actividades aduaneras y dependencias a su cargo; el ejercicio de las atribuciones de control aduanero y la decisión de las impugnaciones efectuadas ante ella por los administrados. Asimismo, la Dirección General coordinará y fiscalizará la actividad de las aduanas y dependencias a su cargo, para asegurar la aplicación correcta y uniforme del ordenamiento jurídico aduanero, de conformidad con los fines y objetivos del Servicio de Aduanas, mediante la emisión de directrices y normas de aplicación general, dentro de los límites de las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes.

La Dirección General, estará conformada por las áreas que sean necesarias las cuales contarán con el personal adecuado e idóneo para su funcionamiento.

Finalmente el Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección General de Aduanas establece en su artículo 2, que la “Dirección General tiene como función privativa el ejercicio de la potestad aduanera, y sus funciones principales son la aplicación de la normativa aduanera y la verificación de su exacto cumplimiento, facilitar y controlar el comercio internacional en lo que le corresponda, tasar los derechos e impuestos a que estén afectos el ingreso o la salida de mercancías, de acuerdo con los distintos regímenes que se establezcan, la generación de la información oportuna, la fiscalización de las obligaciones aduaneras, la prevención y represión de las infracciones aduaneras cuando le corresponda, sin perjuicio de las demás que le confiere la legislación aduanera y de comercio exterior. La Dirección General es la dependencia del Estado, facultada para emitir pronunciamientos técnicos tributarios, sobre la aplicación de las disposiciones legales en materia aduanera.

### 1.2.2. DIRECTORIO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS

- Aduanas de Fronteras
- Aduanas Internas
- Delegaciones de Aduanas en Zonas Francas
- Aduanas en Almacenes Generales de Depósito
- Delegaciones de Aduanas en Depósitos Temporales

- Aduanas Aéreas
- Aduanas Marítimas

#### ADUANAS DE FRONTERAS

Estas aduanas permanecen abiertas las 24 horas de lunes a domingo.

NOMBRE	TELEFONO	FAX	DIRECCIÓN
<b>Aduana Terrestre Anguiatú</b>	2401-0210	2401-0210	Cantón El Brujo, Caserío Anguiatú, Metapan, Departamento de Santa Ana
<b>Aduana Terrestre El Amatillo</b>	2649-9419	2649-9419	Ciudad de Pasaquina, Departamento de La Unión.
<b>Aduana Terrestre El Poy</b>	2335-9401	2335-9401	Km 96 Carretera Troncal del Norte, Municipio de Citalá, Departamento de Chalatenango
<b>Aduana Terrestre La Hachadura</b>	2420-3767	2420-3767	Caserío Puente Arce, Cantón La Hachadura, Departamento de Ahuachapán
<b>Aduana Terrestre Las Chinamas</b>	2401-3628	2244-3628	Cantón Puente El Jobo, Municipio de Ahuachapán km 112, Departamento de Ahuachapán
<b>Aduana Terrestre San Cristóbal</b>	2441-8202	2441-8202	Cantón Piedras Azules, Caserío San Cristóbal de la Frontera, Municipio de Candelaria de la Frontera.

Tabla 24. Listado de Aduanas Terrestre en El Salvador. Fuente Ministerio de Hacienda

#### LOCALIZACIÓN DE ADUANAS SALVADOREÑAS

- 1 Hachadura
- 2 Chinamas
- 3 San Cristóbal
- 4 Anguiatú
- 5 El Poy
- 6 Amatillo
- 7 Santa Ana
- 8 Acajutla
- 9 Comalapa
- 10 Cutuco



Ilustración 23. Localización de Aduanas Salvadoreñas. Fuente: Guía Aduanera, edición 2008. USAID, El Salvador.

En la ilustración anterior se representa gráficamente en qué lugar están situados las diferentes aduanas, terrestre, marítimas y aéreas de El Salvador.

## 2. LEGISLACIÓN A NIVEL REGIONAL

La legislación regional del comercio exterior y aduanas, al igual que la legislación nacional en la materia, también se caracteriza por ser dinámica y amplia, ya que abarca temas que van desde los principios y excepciones del intercambio de bienes, servicios, capitales y hasta aspectos relacionados con el cruce fronterizo de personas. En materia aduanera, destacan los siguientes instrumentos relacionados con el intercambio de mercaderías en la región:

### 2.1. TRATADOS INTERNACIONALES EN MATERIA DE INTEGRACIÓN ECONOMICA CENTROAMERICANA

En lo que se refiere al suministro transfronterizo:

#### 2.1.1. CONVENIO SOBRE EL REGIMEN ARANCELARIO Y ADUANERO CENTROAMERICANO

El Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano, fue suscrito por las Repúblicas de Guatemala, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica, el 14 de diciembre de 1984, y Ratificado por la Asamblea Legislativa de El Salvador el 17 de diciembre del mismo año, publicado en el Diario Oficial No. 16, Tomo No. 286, del 23 de enero de 1985. El contenido de dicho Convenio está constituido por el Arancel Centroamericano, formado por los rubros con los derechos arancelarios del Anexo “A”; la Legislación Centroamericana sobre el Valor Aduanero de las Mercancías, del Anexo “B”1 y su Reglamento; el Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su Reglamento; y, las decisiones y demás disposiciones arancelarias y aduaneras comunes que se derivan del Convenio.

- **Art. 3.** El Régimen está constituido por:
  - ✓ El Arancel Centroamericano de Importación, formado por los rubros con los derechos arancelarios.
  - ✓ La Legislación Centroamericana sobre el Valor Aduanero de las Mercancías
  - ✓ El Código Aduanero Uniforme Centroamericano y su Reglamento
  
- **Art. 4.** El Régimen es un instrumento básico del proceso de integración económica centroamericana, y persigue los siguientes objetivos:
  - ✓ Orientar y fortalecer el desarrollo de los sectores productivos
  - ✓ Atender necesidades fiscales y de balanza de pagos
  - ✓ Estimular la eficiencia productiva y racionalizar el costo de la protección arancelaria, especialmente para el consumidor

- ✓ Coadyuvar al logro de los objetivos de la política comercial externa de los Estados contratantes
  - ✓ Contribuir a la distribución equitativa de los beneficios y de los costos de la integración económica
  - ✓ Perfeccionar la organización y administración de los servicios aduaneros centroamericanos, con el propósito de consolidar gradual y progresivamente un sistema arancelario y aduanero regional.
- **Art. 5 al Art. 12.** Describe las disposiciones institucionales de dicho Régimen, como por ejemplo la creación de los órganos, el consejo, la atribución del consejo, las reuniones del consejo, comités y las decisiones pertinentes.
  - **Art. 13 al 16.** Describe El Arancel Centroamericano de Importación, nomenclatura y clasificación de mercancías y lo define como el instrumento que contiene la nomenclatura para la clasificación oficial de las mercancías que sean susceptibles de ser importadas al territorio de los Estados Contratantes, así como los derechos arancelarios a la importación y las normas que regulan la ejecución de sus disposiciones.
  - **Art. 17 al 20.** Describe los derechos arancelarios a la importación.

### 2.1.2. ARANCEL CENTROAMERICANO DE IMPORTACIÓN (SAC)

El Arancel Centroamericano de Importación está constituido por el SISTEMA ARANCELARIO CENTROAMERICANO (S.A.C.) y los correspondientes Derechos Arancelarios a la Importación.

El código numérico del S.A.C. está representado por 8 dígitos que identifican:

- ✓ Los 2 primeros al capítulo
- ✓ Los 2 siguientes a la partida
- ✓ El tercer par a la subpartida
- ✓ Y los 2 últimos a los incisos.

La clasificación está compuesta por un índice de materias que se lista a continuación:

SECCIONES	
1	Animales vivos y productos del reino animal
2	Productos del reino vegetal
3	Grasas y aceites animales o vegetales; productos de su desdoblamiento; grasas alimenticias elaboradas; ceras de origen animal o vegetal
4	Productos de las industrias alimentarias; bebidas, líquidos alcohólicos y vinagre; tabaco y sucedáneos del tabaco, elaborados
5	Productos minerales

6	Productos de las industrias químicas o de las industrias conexas
7	Plástico y sus manufacturas; caucho y sus manufacturas
8	Pieles, cueros, peletería y manufacturas de estas materias; artículos de talabartería o guarnicionería; artículos de viaje, bolsos de mano (carteras) y continentes similares; manufacturas de tripa
9	Madera, carbón vegetal y manufacturas de madera; corcho y sus manufacturas; manufacturas de espartería o cestería
10	Pasta de madera o de las demás materias fibrosas celulósicas; papel o cartón para reciclar (desperdicios y desechos); papel o cartón y sus aplicaciones
11	Materias textiles y sus manufacturas
12	Calzado, sombreros y demás tocados, paraguas, quitasoles, bastones, látigos, fustas y sus partes; plumas preparadas y artículos de plumas; flores artificiales; manufacturas de cabello
13	Manufacturas de piedra, yeso fraguable, cemento, amianto (asbesto), mica o materias análogas; productos cerámicos; vidrio y sus manufacturas.
14	Perlas finas (naturales) o cultivadas, piedras preciosas o semipreciosas, metales preciosos, chapados de metal precioso (plaque) y manufacturas de estas materias; bisutería; monedas
15	Metales comunes y sus manufacturas
16	Máquinas y aparatos, material eléctrico y sus partes; aparatos de grabación o reproducción de sonido, aparatos de grabación o reproducción de imagen y sonido en televisión, y las partes y accesorios de estos aparatos
17	Material de transporte
18	Instrumentos y aparatos de óptica, fotografía o cinematografía, de medida, control o precisión; instrumentos y aparatos medico quirúrgicos; aparatos de relojería; instrumentos musicales; partes y accesorios de estos instrumentos
19	Armas, municiones y sus partes y accesorios
20	Mercancías y productos diversos
21	Objetos de arte o colección y antigüedades
22	Reservada para usos particulares del país

Tabla 25. Secciones del Sistema Arancelario Centroamericano (SAC). Fuente: Dirección General de Aduanas.

### 2.1.3. LEGISLACIÓN CENTROAMERICANA SOBRE EL VALOR ADUANERO DE MERCANCIAS

- **Art. 1 al 17.** Describe las normas de valoración en aduana, el precio realmente pagado o por pagar por las mercancías cuando se venden para su exportación, el valor en aduana de las mercancías importadas, leyes, reglamentos, decisiones judiciales y disposiciones administrativas de aplicación general.

### 2.1.4. CODIGO ADUANERO UNIFORME CENTROAMERICANO (CAUCA)

El CAUCA, fue suscrito por los cinco estados centroamericanos el 13 de diciembre de 1963 y modificado mediante Resolución No. 85-2002 del Consejo Arancelario y Aduanero Centroamericano el 19 de junio de



2002, publicado en el Diario Oficial No. 128, Tomo No. 356, del 11 de julio de 2002; y el RECAUCA, fue adoptado mediante Resolución No. 101-2002 del Consejo Arancelario y Aduanero Centroamericano, publicado en el Diario Oficial No. 5, Tomo no. 358, del 10 de enero de 2003. Ambos documentos establecen la legislación aduanera básica de los países signatarios, respecto a las facultades del Servicio Aduanero; Auxiliares de la Función Pública Aduanera; Obligaciones Aduaneras; Regímenes Aduaneros; Abandono y Formas de Disposición de Mercancías; así como algunas disposiciones relativas a las Infracciones y Recursos Aduaneros.

Actualmente se encuentra en vigencia el Segundo protocolo de modificación al CAUCA, conocido también como CAUCA III; el cual fue firmado el 27 de abril del año 2000.

Se tiene proyectado que a finales de agosto del presente año sea firmado el tercer protocolo de modificación al CAUCA (que será designado como CAUCA IV).

Los países suscritos al CAUCA son los siguientes: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua.

La finalidad del CAUCA es establecer la legislación aduanera básica de los países signatarios conforme los requerimientos del Mercado Común Centroamericano y de los instrumentos regionales de la integración.

Los artículos que destacan son los siguientes:

- **Art. 37 al 41.** Establecen los procedimientos y normas relativos al ingreso o salida de personas, mercancías y medios de transporte.
- **Art. 42 al 48.** Indican normas y procedimientos relacionados con la carga, descarga, transbordo, reembarque y almacenamiento temporal de mercancías.
- **Art. 51 al 64.** Explican los procedimientos, documentación y reglamentación relativos al despacho aduanero.
- **Art. 67.** Clasificación de los regímenes aduaneros.
- **Art. 72.** De las infracciones y sanciones.

#### 2.1.5. REGLAMENTO DEL CODIGO ADUANERO UNIFORME CENTROAMERICANO (RECAUCA)

El RECAUCA tiene por objeto desarrollar las disposiciones del Código Aduanero Uniforme Centroamericano.

- **Art. 80 Declaración de mercancías.** Toda mercancía, para ser destinada a un régimen aduanero, deberá estar amparada en una declaración.
- **Art. 81 al 89.** Explica los procedimientos, condiciones, contenido y documentos necesarios para presentar la declaración de mercancías.

## 2.1.6. TRATADO MULTILATERAL DE LIBRE COMERCIO E INTEGRACIÓN ECONOMICA CENTROAMERICANA

Los países suscritos al Tratado Multilateral de Libre Comercio e Integración Económica Centroamericana son los siguientes: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua. Dicho tratado tiene como finalidad fomentar la integración económica centroamericana.

- **Art. I.** Establece una serie de productos que son exentos del pago de derechos de importación y de exportación.
- **Art. X.** Cada uno de los Estados contratantes mantendrá plena libertad de tránsito a través de su territorio para las mercancías destinadas a cualquiera de los otros Estados signatarios o procedentes de ellos.

## 2.2. REGLAMENTOS DE LA INTEGRACIÓN ECONOMICA CENTROAMERICANA

### 2.2.1. REGLAMENTO CENTROAMERICANO SOBRE EL ORIGEN DE LAS MERCANCIAS

Este Reglamento fue aprobado mediante Resolución No. 156-2006, del Consejo de Ministros de Integración Económica, del 7 de junio del 2006, publicado en el Diario Oficial No. 126, Tomo No. 372, de fecha 7 de julio del mismo año. Contiene las bases legales para la determinación y demás procedimientos relacionados con el origen de las mercancías; así como, las obligaciones de los importadores y exportadores para certificar origen a las mercancías de los cinco países del área centroamericana. Para certificar que una mercancía es originaria de alguno de los países fuera del área centroamericana, con los cuales El Salvador ha suscrito Tratados de Libre Comercio, deberá someterse a lo regulado en los mismos.

- **Art. 1 al 3.** Describe las disposiciones generales de dicho reglamento como la determinación y procedimientos relacionados al origen de las mercancías, ámbitos de aplicación y criterios para la determinación de origen.
- **Art. 5 al 17.** Describe las reglas de origen como instrumentos de aplicación e interpretación, mercancía originaria, operaciones u procesos mínimos, materiales indirectos, acumulación de mercancías, su valor de contenido regional, mercancías fungibles, accesorias, repuestos y herramientas, contenedores materiales y productos de embalaje para embarque, etc.
- **Art. 18 al 29.** Describe los procedimientos aduaneros relacionados con el origen de las mercancías como:
  - ✓ Certificación y declaración de origen
  - ✓ Excepciones
  - ✓ Obligaciones respecto a las importaciones
  - ✓ Obligaciones respecto a las exportaciones
  - ✓ Facturación por un operador fuera del territorio de la parte exportadora
  - ✓ Omisión o errores en la certificación de origen
  - ✓ Obligatoriedad del mercado de país de origen
  - ✓ Mercado general de mercancías
  - ✓ Solicitud de verificación
  - ✓ Procedimientos para verificar el origen

- ✓ Resolución anticipada
  - ✓ Confidencialidad
- **Art. 30 y 31.** Describe las disposiciones relativas a los recursos de revisión e impugnación e infracciones y sus sanciones.

#### 2.2.2. REGLAMENTO SOBRE EL REGIMEN DE TRANSITO ADUANERO INTERNACIONAL

El presente reglamento tiene por objeto facilitar, armonizar y simplificar los procedimientos utilizados en las operaciones de tránsito aduanero internacional efectuadas por vía terrestre.

- **Art. 5 al 28.** Describe los procedimientos aduanales desde la aduana de partida hasta la aduana de destino incluyendo los procedimientos durante el recorrido.
- **Art. 30 y 31.** Obligaciones y Responsabilidades del Transportista. Destaca la obligación de estar inscrito en el registro nacional de transportistas de su país.
- **Art. 37 al 39.** Relacionados al registro de transportistas en el servicio aduanero de cada país.

#### 2.2.3. REGLAMENTO CENTROAMERICANO SOBRE VALORACIÓN ADUANERA DE LAS MERCANCIAS

El objeto del presente reglamento es desarrollar las disposiciones del Acuerdo relativo a la aplicación del Acuerdo General sobre Aranceles y Comercio.

- **Art. 4 al 8.** Describe los elementos del valor en aduana, como gastos de transporte de las mercancías importadas, gastos de carga, descarga y manipulación y costos de seguro.
- **Art. 20 al 25.** Describe la comprobación e investigación de los datos del valor declarado documentados.
- **Art. 31.** Describe los tipos de infracciones y sanciones que la autoridad aduanal puede aplicar en caso de una incorrecta declaración de valor en aduana

### 3. LEGISLACIÓN A NIVEL NACIONAL

Los principales ordenamientos que componen la legislación aduanera nacional son los siguientes:

#### 3.1. LEY DE SIMPLIFICACIÓN ADUANERA

Aprobada mediante Decreto Legislativo No. 529, de fecha 13 de enero de 1999, publicada en el Diario Oficial No. 23, Tomo No. 342, del 3 de febrero del mismo año. Esta Ley simplifica los procedimientos aduaneros permitiendo el despacho de mercancías, mediante la utilización de los sistemas informáticos para el intercambio de información para la autorización de los trámites aduaneros entre los operadores del

comercio y el Servicio de Aduanas de El Salvador. Así mismo, establece facultades de control al Servicio de Aduanas para realizar una efectiva vigilancia de las operaciones aduaneras y dispone de las formalidades para notificar los resultados de las auditorías realizadas, complementado así, el procedimiento sancionador que dispone la Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras.

- **Art. 1 al 7.** Describe un marco jurídico básico para la adopción de mecanismos de simplificación, facilitación y control de las operaciones aduaneras, a través del uso de sistemas automatizados de intercambio de información.
- **Art. 8 al 11.** Describe la forma de garantizar la autenticidad, confidencialidad e integridad de la información, así como se establecen los sistemas de certificación de la información transmitida a través de empresas que provean este tipo de servicios, entidades certificadoras e instituciones públicas.

### 3.2. LEY ESPECIAL PARA SANCIONAR INFRACCIONES ADUANERAS

Aprobada mediante Decreto Legislativo No. 551, de fecha 20 de septiembre de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 2004, Tomo No. 353, del 29 de octubre del mismo año. Define y clasifica las infracciones aduaneras en: administrativas, tributarias y penales, y establece las sanciones para cada una de ellas. Asimismo, describe el procedimiento que debe aplicarse cuando se determina la existencia de alguna infracción y la autoridad a quien le compete imponer la sanción; así como los medios de defensa a que tiene derecho de invocar el presunto infractor cuando no está de acuerdo con lo resuelto por las Autoridades del Servicio Aduanero.

- **Art. 1 al 4.** Describe el objeto de la ley y definiciones de infracciones y sus clasificaciones
- **Art. 5 al 7.** Describe las infracciones administrativas y sus sanciones.
- **Art. 8 al 14.** Describe las infracciones tributarias y sus sanciones.
- **Art. 15 al 24.** Describe las infracciones aduaneras penales y sus sanciones.
- **Art. 25 al 30.** Describe infracciones cometidas por funcionarios y empleados públicos y auxiliares de la función pública aduanera.
- **Art. 31 al 44.** Describe los procedimientos para sancionar las infracciones aduaneras.

### 3.3. LEY DEL REGISTRO DE IMPORTADORES

Aprobada mediante Decreto Legislativo No. 224, de fecha 14 de diciembre de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 241, Tomo No. 349, del 22 de diciembre del mismo año. En ella se establece la obligación para personas naturales o jurídicas que realicen operaciones de importación de mercancías de registrarse, a fin

de dar a conocer su identidad, actividades y establecimientos. Según la ley, tienen obligación de registrarse como importador toda persona natural o jurídica que importe mercancías que excedan US\$ 1,000.

- **Art. 1 al 7.** Describe la creación de un registro de importadores, bajo la administración y responsabilidad de la Dirección General de Renta de Aduanas, y sus debidos requerimientos y presentación de información.
- **Art. 8 y 9.** Describe la información y datos detallados del importador.

### 3.4. LEY DE REACTIVACIÓN DE LAS EXPORTACIONES

Esta ley fue aprobada por Decreto Legislativo No. 315 de fecha 13 de marzo de 1986, publicada en el Diario Oficial No. 55, Tomo No. 290 de 21 de marzo de 1986. La ley tiene por objeto promover la exportación de bienes y servicios, fuera del área centroamericana, a través de instrumentos adecuados que permitan a los titulares de empresas exportadoras la eliminación gradual del sesgo anti exportador generado por la estructura de protección a la industria de sustitución de importadores.

- **Art. 2 al 7.** Describen las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras titulares de empresas que exporten bienes y servicios salvadoreños fuera del área centroamericana.
- **Art. 8 al 10.** Describe a los entes facultados para emitir instructivos, órdenes y demás disposiciones necesarias para desarrollar principios establecidos en la presente ley.

### 3.5. LEY DE EQUIPAJES DE VIAJEROS PROCEDENTES DEL EXTERIOR Y SU REGLAMENTO

Esta Ley fue aprobada por Decreto Legislativo No. 680, de fecha 20 de octubre de 1993, publicada en el Diario Oficial No. 6, Tomo No. 322, del 10 de enero de 1994, y su Reglamento fue aprobado por Decreto Ejecutivo No. 14, del 3 de febrero de 1994, publicado en el Diario Oficial No. 322, del 21 de febrero del mismo año. La Ley y su Reglamento determinan los bienes que el viajero puede ingresar al territorio nacional como equipaje con exención de derechos e impuestos; pudiendo ingresar también en franquicia aquellos bienes nuevos cuyo valor en aduanas no sea superior a US\$1000. Así mismo, dicha Ley establece exenciones a funcionarios diplomáticos y otros organismos, sobre sus efectos personales; así como exenciones sobre el menaje de casa de los salvadoreños repatriados que hayan residido en el extranjero tres años o más y cuyo valor C.I.F. en aduana (que incluye el costo del menaje adicionado con el seguro y fletes) no exceda al equivalente de US\$15,000.

- **Art. 2 al 8.** Describe la introducción de efectos personales como artículos deportivos, prendas de vestir, artículos de higiene, aparatos de fotografía o grabación y reproducción, computadoras, etc. que son libres de impuestos al ingreso al país.
- **Art. 9 al 13.** Describe los tipos y modalidades de equipaje.

- **Art. 14 al 18.** Describe la declaración del equipaje
- **Art. 19 al 25.** Describe los procedimientos de revisión del equipaje
- **Art. 26 y 27.** Describe sanciones e infracciones.

### 3.6. LEY DE ZONAS FRANCAS INDUSTRIALES Y DE COMERCIALIZACIÓN

Aprobada por Decreto Legislativo No. 461, de fecha 27 de marzo de 1990, publicada en el Diario Oficial No. 88, Tomo No. 307, del 18 de abril del mismo año. La ley tiene por objeto 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.

- **Art. 2 al 9.** Describe las definiciones de Zonas Francas, establecimientos y administración, beneficios fiscales y no fiscales.
- **Art. 10 al 15.** Describe el establecimiento y administración de los Desarrollistas de Zonas Francas (edificaciones comunes, naves industriales, urbanizaciones, etc.)
- **Art. 16 y 17.** Describe los tipos de usuarios de zonas francas.
- **Art. 18 al 20.** Describe los depósitos para perfeccionamiento activo
- **Art. 21 al 27.** Describe el régimen aduanero
- **Art. 28 al 42.** Describe las obligaciones y sanciones para las Zonas Francas
- **Art. 43. Al 51.** Describe los procedimientos y recursos de las Zonas Francas

### 3.7. LEY DE REGIMEN ADUANERO DE TIENDAS LIBRES

Aprobada por Decreto Legislativo No. 373, de fecha 5 de abril de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 81, Tomo No. 351, del 2 de mayo del mismo año. Esta ley establece la facultad a la Dirección General de Aduanas, para autorizar a personas naturales y jurídicas, previo cumplimiento de los requisitos para operar y funcionar, como establecimientos de comerciales bajo el Régimen Aduanero de Tiendas Libres (conocidas también como duty free), quienes pueden introducir mercancías a dichos establecimientos, libres de derechos impuestos, destinadas exclusivamente a la venta a viajeros que salgan o entren al país por vía aérea.

- **Art. 3 al 21.** Describe los requisitos de las Tiendas Libres para operar y funcionar en el país.
- **Art. 24 al 29.** Describe las infracciones y sanciones a dichas Tiendas Libres.

### 3.8. LEY DE ALMACENAJE

Aprobada por Decreto Legislativo No. 638, de fecha 29 de noviembre de 1990, publicada Diario en el Oficial No. 285, Tomo No. 309, del 19 de diciembre del mismo año. Conforme a esta Ley, las mercancías que ingresan a los depósitos temporales administrados por las Aduanas de la República gozaran, antes de ser sometidas a despacho aduanero de los plazos de almacenaje libre. Por otra parte, la Ley señala las causas por las que procede suspender el cobro de almacenaje. En cuanto a las mercancías que ingresan a depósitos temporales administrados por otras instituciones públicas o privadas, son ellos quienes establecen y determinan los precios por la prestación de dicho servicio.

- **Art. 1 al 5.** Describe los plazos libres de almacenaje, despacho de mercadería y vencimiento de plazos de almacenaje libre
- **Art. 6 al 13.** Describe las sanciones por descargas de mercancía por error, mercancía en abandono, prohibición de acceso a bodegas o sitios de aduanas, etc.
- **Art. 14 al 28.** Describe los procedimientos legales sobre la forma de acción para mercancías abandonadas ya se para donaciones a instituciones de beneficencia, participación de subastas o decomiso a beneficio del FISCO.

## CAPITULO III. MARCO CONTEXTUAL

### 1. CLASIFICACIÓN DE LA INDUSTRIA MANUFACTURERA DE PAPEL Y CARTÓN

#### 1.1. CLASIFICACIÓN CIIU

La CIIU clasifica la industria manufacturera de papel y cartón de la siguiente forma:

Código **1702** (CIIU Rev. 4)

JERARQUÍA		
<b>SECCIÓN</b>	C	Industrias Manufactureras
<b>DIVISIÓN</b>	17	Fabricación de papel, cartón y productos de papel y cartón
<b>GRUPO</b>	170	Fabricación de papel, cartón y productos de papel y cartón
<b>CLASE</b>	1702	Fabricación de papel y cartón ondulado (corrugado); fabricación de envases, empaques y de embalaje de papel y cartón

Tabla 26. Clasificación CIIU de la Industria Manufacturera de papel y cartón

#### NOTA EXPLICATIVA

El papel y el cartón ondulado o acanalado se utilizan como alma o flauta para la fabricación de cartones para empaques o embalajes, con el fin de ofrecer protección a la mercancía durante su almacenamiento o transporte.

*El envase o embalaje primario* es un recipiente destinado a contener productos hasta su consumo final, se encuentra en contacto directo con el producto; *el empaque o embalaje secundario* hace referencia a cualquier recipiente o envoltura que contenga algún producto de consumo para su entrega o exhibición a los consumidores, agrupan productos envasados para formar una unidad de carga, de almacenamiento o de transporte mayor; *el embalaje o embalaje terciario* es un contenedor o recipiente que contiene varios empaques o embalajes secundarios.

### 2. CLASIFICACIÓN DEL TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA

#### 2.1 CLASIFICACIÓN CIIU

La CIIU clasifica el transporte de carga por carretera de la siguiente forma:

Código **4923** (CIIU Rev. 4)



JERARQUÍA		
<b>SECCIÓN</b>	H	Transporte y Almacenamiento
<b>DIVISIÓN</b>	49	Transporte Terrestre; Transporte por Tuberías
<b>GRUPO</b>	492	Transporte Terrestre Público Automotor
<b>CLASE</b>	4923	Transporte de Carga por Carretera

Tabla 27. Clasificación CIU del Transporte de Carga por Carretera, CIU

#### NOTA EXPLICATIVA

Es aquel destinado a satisfacer las necesidades generales de movilización de cosas de un lugar a otro en vehículos automotores a cambio de una remuneración o precio, bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad.

## 3. CLASIFICACIÓN DE ADUANAS TERRESTRES

### 3.1. CLASIFICACIÓN CIU

La CIU clasifica a las Aduanas Terrestres de la siguiente forma:

Código **8412** (CIU Rev. 4)

JERARQUÍA		
<b>SECCIÓN</b>	O	Administración Pública y Defensa; Planes de Seguridad Social de Afiliación Obligatoria
<b>DIVISIÓN</b>	84	Administración Pública y Defensa; Planes de Seguridad Social de Afiliación Obligatoria
<b>GRUPO</b>	841	Administración del Estado y Aplicación de la Política Económica y Social de la Comunidad
<b>CLASE</b>	8412	Actividades Ejecutivas de la Administración Pública

Tabla 28. Clasificación CIU de Aduanas Terrestres.

#### NOTA EXPLICATIVA

Este grupo comprende la administración general por parte del Estado. Por ejemplo, en la rama ejecutiva legislativa, entre otros, la administración financiera en todos los niveles de gobierno y la supervisión en el ámbito de la vida social y económica.

Esta clase incluye:

El Órgano Ejecutivo está compuesto principalmente por:

- Presidencia de la República

- Vicepresidencia de la República
- Departamentos Administrativos
- Superintendencias
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

## 4. SISTEMA ARANCELARIO CENTROAMERICANO (SAC)

### 4.1 GENERALIDADES

El SAC básicamente se conforma de la Nomenclatura que tiene de base la del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías y consta de códigos y designación de la mercancía. Este sistema fue creado por el Consejo de Cooperación Aduanera de Bruselas con el propósito de dar a los países, un instrumento que contribuya la facilitación al comercio internacional, ya que siendo una nomenclatura aduanera y estadística se presta al propósito, dando con ello una oportunidad de uso a todos los sectores vinculantes al comercio internacional.

Después de ser debidamente negociado por los países Centroamericanos, el SAC fue aprobado por el Consejo Arancelario y Aduanero Centroamericano, tal como lo establece el Convenio sobre el Régimen Arancelario y Aduanero Centroamericano.

El SAC clasifica todas las mercancías tangibles, que sean objeto de comercio internacional, incluyendo dentro de éstas a la energía eléctrica.

El código numérico del S.A.C. está representado por ocho dígitos que identifican: los dos primeros, al capítulo; los dos siguientes, a la partida; el tercer par, a la subpartida; y los dos últimos, a los incisos. La identificación de las mercancías se hará siempre con los ocho dígitos de dicho código numérico.

### **SECCIONES**

Tienen 21 secciones con sus respectivas notas legales, indicadas dichas secciones con números romanos (I al XXI). Las secciones en SAC, son aquellas que agrupan capítulos que contienen mercancías con características similares.

### **CAPÍTULOS**

El capítulo es la agrupación de partidas que contienen mercancías con características similares.

El SAC tiene 99 capítulos de los cuales 97 están activos, todos ellos con sus respectivas notas legales; con excepción del capítulo 77 que el Consejo de Cooperación Aduanera ha dejado reservado para atender innovaciones tecnológicas. Los capítulos 98 y 99 están reservados para que los países o regiones que adopten el Sistema Armonizado lo usen para regímenes especiales, tales como las restricciones, prohibiciones, equipajes y mensajes.

## PARTIDAS.

En el SAC las partidas son el contenido subordinado del capítulo del capítulo, y, es subordinado porque su texto tiene que estar en el ámbito del texto del capítulo. Aproximadamente el SAC tiene 1241 partidas.

## SUBPARTIDAS

Estas en el SAC son el contenido subordinado de las partidas. Son el desglose que sufren las partidas con el propósito de definir algunos productos o mercancías de su contenido en forma específica, de tal manera que responda a principios de orden proteccionista, fiscal o estadístico.

### 4.2 SISTEMA ARANCELARIO CENTROAMERICANO DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

El sector de papel y cartón dentro del Sistema Arancelario Centroamericano (SAC) se encuentra en la sección X: Pasta de madera o de los demás materias fibrosas celulósicas; papel o cartón para reciclar (desperdicios y desechos): papel o cartón y sus aplicaciones, a continuación se muestran los capítulos que pertenecen a esta sección X:

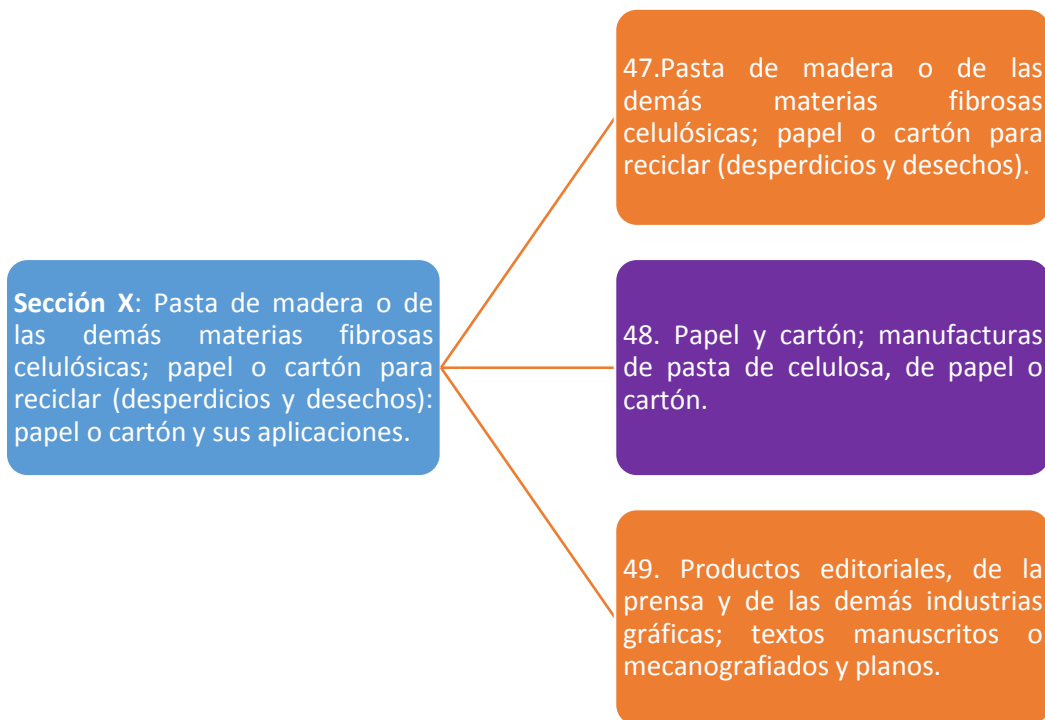


Ilustración 24. Sistema Arancelario Centroamericano (SAC) para el Sector Papel y Cartón. Elaborado por el grupo de investigación.

Los productos de exportación que se investigan en el presente estudio son para los productos de consumo de papel y cartón por lo tanto se considera todas las partidas y subpartidas del capítulo 48: Papel y cartón; manufacturas de pasta celulosa, de papel o cartón porque el capítulo 47 son para materia prima y en el capítulo 49 son actividades de impresión por lo que el estudio es para los productos de exportación clasificados en el capítulo 48 del SAC.

## 5. DESTINO DE LAS EXPORTACIONES SALVADOREÑAS

El Salvador es uno de los países a nivel Centroamericano que cuenta con una larga historia en aspectos de exportación de productos ya que se tienen vestigios desde el año 1492 (Siglo XVI) donde se exportaba cacao y bálsamo principalmente a países de la unión Europea. Nuestro país a lo largo de su historia económica ha sido un exportador de productos Agroindustriales, tales como:

- ✓ Cacao.
- ✓ Bálsamo.
- ✓ Añil.
- ✓ Algodón.
- ✓ Café.

Los productos antes mencionados se encuentran entre los principales exportados por el salvador en su historia, aunque hoy en día alguno de ellos su nivel de exportación es mínimo.

La historia relacionada con las exportaciones de productos industriales data desde el año 1900, cuando las empresas salvadoreñas están surgiendo atreves de todo el territorio nacional, cubriendo la demanda nacional y exportando algunos de sus productos a los mercados internacionales.

Hoy en día en El Salvador se encuentra posicionado entre los principales países que realiza exportaciones a nivel regional, latinoamericano y mundial. Este posicionamiento no es fácil de sostener debido a las diferentes problemáticas que se cuentan con el proceso de exportación.

En este apartado se definirá el área de cobertura de la investigación, para enfocar todos los esfuerzo para tratar de reducir o eliminar dichas problemáticas.

Para lograr definir de manera concreta y precisa el área de cobertura analizaremos de forma general y especifica los siguientes puntos en un periodo de 5 años (2008-2012):

1. Países destino de la Exportaciones de la Industria Salvadoreña (General).
2. Niveles de Exportaciones de la Industria Salvadoreña (General).
3. Países Destino de la Exportaciones del Sector Papel y Cartón (Especifica).
4. Niveles de Exportaciones del Sector Papel y Cartón (Especifica).
5. Definición de los Países Destinos en Función de la Importancia con Respectos a la Exportación del Sector Papel y Cartón.

A continuación desarrollaremos cada uno de los puntos mencionados

## 5.1. PAÍSES DESTINO DE LA EXPORTACIONES DE LA INDUSTRIA SALVADOREÑA.

Los productos fabricados y exportado por la industria salvadoreña tienen un alto grado de aceptación a nivel mundial. Dicho esto El Salvador a impulsados Tratados de Libre Comercio (TLC) con algunos de los países de Centroamérica, El Caribe y Latinoamérica. Para fomentar e incrementar los niveles de exportación.

A continuación se dan a conocer los Países con los cuales El Salvador tiene Tratados de Libre Comercio (TLC):

TRATADO DE LIBRE COMERCIO	PAÍSES CON TLC CON EL SALVADOR.
TLC CON MÉXICO-CENTROAMÉRICA	México
TLC CON PANAMÁ	Panamá
TLC CON REPÚBLICA DOMINICANA	República Dominicana
TLC CON CHILE	Chile
TLC ESTADOS UNIDOS, REPUBLICA DOMINICANA Y CENTROAMÉRICA	Estados Unidos, Guatemala, Honduras, Nicaragua, República Dominicana
TLC EL SALVADOR, HONDURAS, TAIWÁN	Taiwán
TLC COLOMBIA - EL SALVADOR, GUATEMALA Y HONDURAS	Colombia
ACUERDO DE ALCANCE PARCIAL EL SALVADOR - VENEZUELA	Venezuela
ACUERDO DE ALCANCE PARCIAL EL SALVADOR - CUBA	Cuba

Tabla 29. Países con los cuales El Salvador posee Tratado de Libre Comercio (TLC)

Además de los países con que se cuentan con Tratados de Libre Comercio encontramos los siguientes países donde las empresas salvadoreñas exportan sus productos:

PAISES DESTINO DE LAS EXPORTACIONES SALVADOREÑAS		
Canadá	Jamaica	Bolivia
Estados Unidos (U.S.A.)	Dominica	Paraguay
Belice	Granada	Perú
Costa Rica	Trinidad Y Tobago	Guyana (Guayana Británica)
Haití	Guadalupe (Fra)	Surinam
Antigua Y Barbuda	Martinica (Fra)	Guayana
Bermudas (R.U.)	San Vicente y Las Granadinas	Alemania
Barbados	Santa Lucia	Andorra
Bahamas	Antillas Holandesas	Austria
Republica Popular de China	Islas Vírgenes De E.U.A.	Bélgica
Chipre	Puerto Rico	Eslovaquia
Malasia	Anguila (R.U.)	República Checa
Filipinas	Islas Caimán (R.U.)	Bulgaria
Hong Kong	Islas Vírgenes Británicas (R.U)	Dinamarca
India	TURCAS Y CAICOS (R.U.)	España

Indonesia	Aruba (P.B.)	Finlandia
Irak	ST. Kitts	Francia
Emiratos Árabes Unidos	Ecuador	Gibraltar (Ru)
Israel	Brasil	Grecia
Japón	Uruguay	Hungria
Jordania	Argentina	Irlanda
Koweit	Suiza	Islandia
Líbano	Eslovenia	Italia
Islas De Cocos O Keeling (Aust	Yugoeslavia -Nueva Organización	Malta
Mascate Y Omán	Luxemburgo	Holanda
Nepal	Bahrein, Isla (Est.P.)	Noruega
Paquistán	Myanmar (Antes Birmania)	Polonia
Arabia Saudita (Sau.)	Camboya	Portugal
Qatar	Ceilan	Reino Unido
Estonia	Corea Del Sur	Rumania
Letonia -Latvia	Corea Del Norte	Suecia
Lituania	Egipto	Singapur
Ucrania	Etiopia Y Eritrea	Rep. Árabe Unida (Siria)
Angola	Gambia	Tailandia
Mali	Ghana	Turquía
Argelia	Gabón	Viet-Nam
Cabo Verde, Islas	Kenia	Rep. Popular De Bangladesh
Camerún	Jamahiriya Arabe Libia Pop/Soc	Armenia
Costa de Marfil	Marruecos	Azerbaijan
Sud-África	Zambia	Georgia
Reino de Lesotho	Zimbabwe	Kasajstan -Kazakhtan
Sudan	Botswana	Turkmenistan
Tanzania Ant.Tanganica/Zanziba	Senegal	Uzbekistan
Togo	Australia	Federación De Rusia
Islas Marianas Del Norte	Mozambique	Niger
Nueva Calidonia (Fra.)	Nigeria	Nueva Zelandia
Namibia	Túnez	Polinesia Francesa
Swaziland	GUAM (USA)	Fiji O Fidji (Antes Islas Viti

Tabla 30. Países a los cuales las empresas de El Salvador exportan sus productos. Elaborado por el grupo de investigación en base a las estadísticas del Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR), periodo 2008 – 2012.

Como se observa en los dos cuadros anteriores las exportaciones realizada por El Salvador tienen un alto alcance a nivel internacional, esto debido a siete tratados de libre comercio y dos acuerdos de alcance que se tienen firmados con distintos países, así como la exportación para otros continentes donde los productos salvadoreños son comercializados.

## 5.2. NIVELES DE EXPORTACIONES DE LA INDUSTRIA SALVADOREÑA.

La economías de los países son muy variante y para el caso del El Salvador esto no es una excepción ya que a lo largo del periodo analizado (2008-2012), se han presentado variaciones en la cantidad de exportación (Valor FOB y Kilogramos), debido a diferentes causas mundiales marcadas por las recepciones o crisis económicas en los países importadores o aliados comerciales de estos países, que hacen trascender dichos problemas a los países exportadores, tal es el caso de El Salvador.

A continuación se observa en la siguiente tabla y Grafica los Valores FOB (Millones de Dólares Norteamericanos) y Los Kilogramos (Millones) que han sido exportados del El Salvador en el periodo 2008-2012:

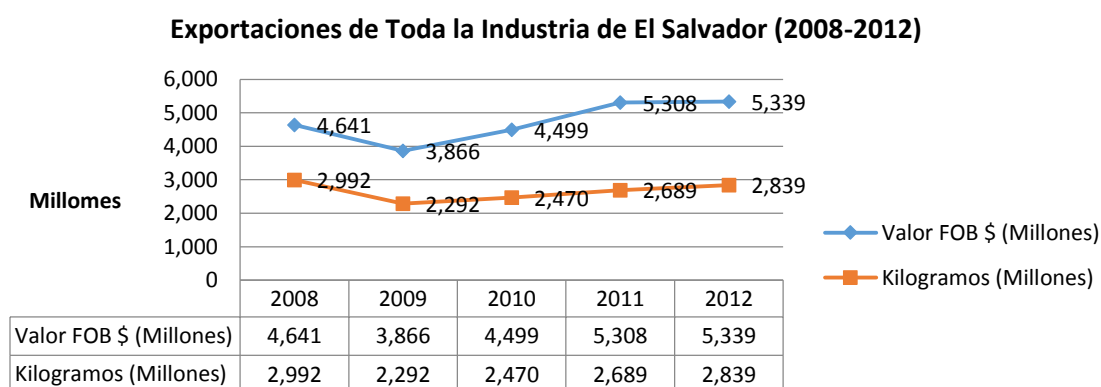
Valores	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Valor FOB (\$Millones)</b>	\$4,641	\$3,866	\$4,499	\$5,308	\$5,339
<b>Kilogramo(Millones)</b>	2,992 Kg	2,292 Kg	2,470 Kg	2,689 Kg	2,839 Kg

Tabla 31. Niveles de exportación de la Industria Salvadoreña, periodo 2008 – 2012. Elaborado por el grupo de investigación en base a datos estadísticos de comercio exterior del Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR).

Como anteriormente se señalaba que todo país exportador se ve afectado por problemas económicos mundiales, El Salvador fue afectado al disminuir sus valores de exportación en el año 2009 debido de manera directa e indirecta a la crisis crediticia e hipotecaria que vivió Estados Unidos y que afecto a todo el mundo.

Pero aun con la crisis económica la exportaciones en El Salvador se restablecieron para el siguiente año (2010) positiva y de forma incremental para los siguientes años.

### Grafica de Exportación de El Salvador.



**Fuente:** Elaboración Propia en Base a Datos estadístico de Comercio Exterior del Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR).

Ilustración 25. Gráfica de las Exportaciones de toda la Industria Salvadoreña periodo 2008 – 2012. Elaborado por el grupo de investigación en base a datos estadísticos de Comercio Exterior del Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR):

## 6. DESTINO DE LAS EXPORTACIONES SALVADOREÑAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

### 6.1. PAÍSES DESTINO DE LA EXPORTACIONES DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN.

Las empresas Salvadoreñas tienen alto grado de alcance con sus productos exportados de los diferentes sectores industriales, enfocándonos principalmente en el sector Papel y Cartón de nuestro país. El sector papel y cartón como tal fue impulsado en la década de los años 50 en el país, cuando se fundan las primeras empresas relacionadas con este sector, que hoy en día es uno de los más importantes para la economía salvadoreña.

Siendo el sector papel y cartón uno de los más representativos por su nivel de exportación, debido a que sus productos trasciende fronteras y continentes, ya que cuenta con un amplio nivel de aceptación. Para el periodo de análisis (2008-2012), la industria salvadoreña de papel y cartón exportó a una gama amplia de países y que principalmente tenemos que las exportaciones se realizaron a 75 países en el mundo, los cuales damos a conocer en la siguiente tabla:

Países Destino de las Exportaciones de Papel y Cartón (2008-2012)			
Guatemala	Trinidad Y Tobago	Polinesia Francesa	Italia
Honduras	Argentina	Suriname	San Vicente y Las Granadinas
Costa Rica	Bahamas	Rep. Popular De Bangladesh	Republica Checa
Nicaragua	Irlanda	Nueva Zelanda	Guayana
Panamá	India	Granada	Aruba (P.B.)
República Dominicana	Argelia	Andorra	Camboya
México	Canadá	Santa Lucía	Marruecos
Jamaica	Colombia	Bolivia	Israel
Chile	Islas Caimán (R.U.)	Australia	Uruguay
Estados Unidos (U.S.A.)	Corea Del Sur	Alemania	Ceilán
Belice	Perú	Tailandia	Jordania
Venezuela	Antigua Y Barbuda	Suiza	Paraguay
Puerto Rico	Brasil	ST. Kitts	Japón
Guyana (Guayana Británica)	Vietnam	España	Nueva Calidonia (Fra.)
Cuba	Ecuador	Indonesia	Islas Vírgenes De E.U.A.



Haití	Paquistán	Reino Unido	Kenia
Antillas Holandesas	Martinica (Fra.)	República Popular de China	Hong Kong
Francia	Guadalupe (Fra.)	Taiwán	Sud-África
Barbados	Dominica	Holanda	

Tabla 32. Países destino de las exportaciones del sector papel y cartón. Elaborado por el grupo de investigación en base a datos estadísticos de Comercio Exterior del Banco Central de reserva de El Salvador (BCR).

## 6.2. NIVELES DE EXPORTACIONES DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN.

El sector de la industria del papel y cartón es uno de los más representativos entre los productos clasificados como no tradicionales y se encuentra en constante crecimiento, aun a pesar de las crisis económicas que se viven a nivel mundial como lo podemos constatar en la siguiente tabla y gráfica:

Años	Valor FOB Exportado.	Valor Kilogramos Exportado.
<b>2008</b>	\$201,056,536.30	123,169,664.68 Kg.
<b>2009</b>	\$204,201,427.30	122,510,687.64 Kg
<b>2010</b>	\$208,341,148.60	129,094,484.36 Kg
<b>2011</b>	\$256,735,372.60	156,035,275.51 Kg
<b>2012</b>	\$258,802,533.20	152,293,523.31 Kg
<b>Total:</b>	<b>\$1,129,137,018.00</b>	<b>683,103,635.50 Kg.</b>

Tabla 33. Niveles de exportación del sector papel y cartón de El Salvador. Elaborado por el grupo de investigación en base a datos estadísticos de Comercio Exterior del BCR El Salvador.

### ► Grafica de Niveles de Exportación.

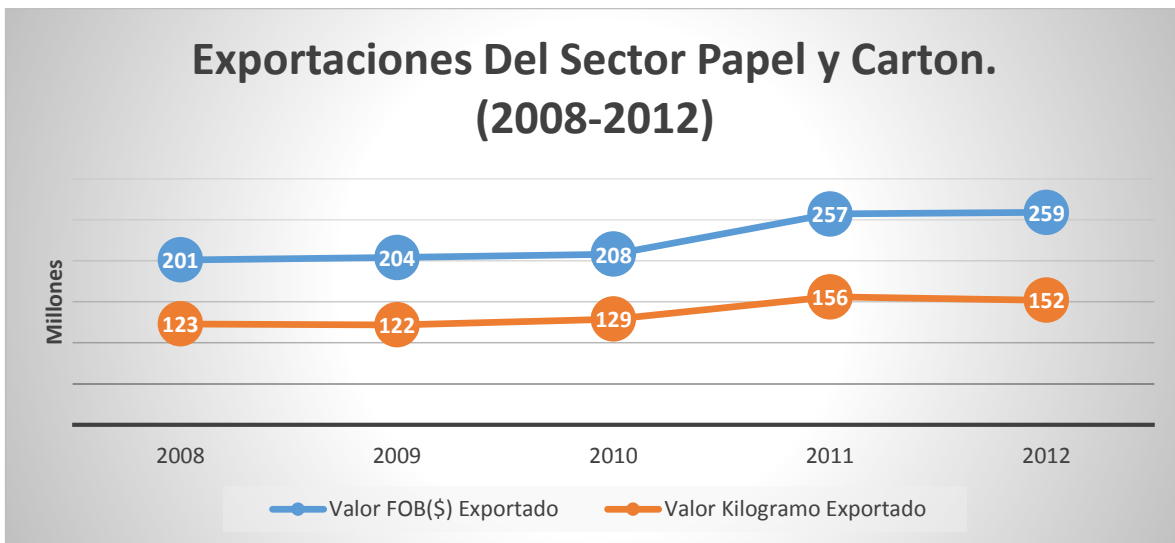


Ilustración 26. Gráfica de exportaciones del Sector Papel y Cartón de El Salvador en el periodo 2008- 2012. Elaboración propia en base a datos estadísticos de Comercio Exterior del BCR.

Las exportaciones realizadas por las empresas del sector papel y cartón tiene un alto nivel de competitividad ya que como hemos podido observar desde el año 2008 presenta un crecimiento sostenible a pesar de la diferentes dificultades que se presenta al momento de realizar las exportaciones.

Si se sigue las actuales tendencias de exportación que presenta el sector papel y cartón, dibuja un panorama positivo para la industria de este sector en específico.

### 6.3. DEFINICIÓN DE LOS PAÍSES DESTINOS EN FUNCIÓN DE LA IMPORTANCIA CON RESPECTOS A LA EXPORTACIÓN DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN.

La exportaciones de la industria salvadoreña del sector papel y cartón tienen una amplia cobertura ya que entre sus destino cuenta con países a nivel regional, latinoamericanos, del Caribe y mundial.

Actualmente el Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) tiene registrado exportaciones del sector papel y cartón a 75 países diferentes en un periodo de análisis de cinco años (2008-2012), en el cual se han registrado los siguientes valores:

- ▶ **\$1,129,137,018.00 (Dólares Norteamericanos).**
- ▶ **683, 103,635.50 Kg.**

Es de recordar que todos los países no importan (Demanda) la misma cantidad de productos de papel y cartón, para ello es importante definir en orden de importancia cuales son los países más representativo para sector en estudio.

Para ello se definirá cuáles son los países que tienen la tasa promedio más alta de importación (Demanda) de los diversos productos fabricados de papel y cartón por las empresas Salvadoreñas. A continuación se presentan una lista de los 20 países más importante en funciones de las exportaciones que realiza el sector antes mencionado:

Nº	Países	Valor FOB Exportado Acumulado (2008-2012)	Porcentaje Exportado
1	Guatemala	\$ 366,665,114.76	32.47%
2	Honduras	\$ 267,859,342.61	23.72%
3	Costa Rica	\$ 156,620,036.55	13.87%
4	Nicaragua	\$ 125,534,040.57	11.11%
5	Panamá	\$ 61,500,922.12	5.44%
6	República Dominicana	\$ 42,378,766.61	3.75%
7	México	\$ 20,335,122.66	1.80%
8	Jamaica	\$ 16,748,236.76	1.48%
9	Chile	\$ 15,319,406.62	1.35%
10	Estados Unidos (U.S.A.)	\$ 13,965,929.22	1.23%
11	Belice	\$ 11,925,265.36	1.05%
12	Venezuela	\$ 8,356,153.38	0.74%
13	Puerto Rico	\$ 6,678,145.07	0.59%
14	Guyana (Guayana Británica)	\$ 4,017,750.70	0.35%
15	Cuba	\$ 3,633,730.47	0.32%

16	Haití	\$	2,815,631.43	0.25%
17	Antillas Holandesas	\$	1,072,075.95	0.09%
18	Francia	\$	864,846.12	0.07%
19	Barbados	\$	448,029.65	0.04%
20	Trinidad Y Tobago	\$	328,940.14	0.03%
21	Otros Países	\$	2,069,531.41	0.25%
<b>TOTAL</b>		<b>\$</b>	<b>1,129,137,018.00</b>	<b>100.00%</b>

Tabla 34. Priorización de niveles de exportación del sector papel y cartón por país. Elaboración propia del grupo de investigación en base a datos estadísticos de comercio exterior del BCR El Salvador.

Entre los 20 países más representativos a los cuales se exportan productos de papel y cartón, encontramos que los 5 países principales que encabezan la lista como mayores importadores (Demandadores), corresponden al área Centroamericana (Guatemala, Honduras, Costa Rica, Nicaragua y Panamá). Lo cual podemos observar en la siguiente tabla y grafica en función de los valores FOB (\$) exportados hacia los diferentes países de Centroamericanos:

Países de C.A	2008	2009	2010	2011	2012	Total
Guatemala	\$73,663,308.82	\$71,789,232.95	\$66,205,717.93	\$77,653,772.18	\$77,353,082.88	\$366,665,114.76
Honduras	\$46,859,997.01	\$48,174,298.94	\$53,568,243.96	\$59,136,803.38	\$60,119,999.32	\$267,859,342.6
Costa Rica	\$20,154,600.63	\$21,006,179.37	\$23,404,764.73	\$42,214,946.12	\$49,839,545.7	\$156,620,036.6
Nicaragua	\$24,304,165.87	\$23,783,969.66	\$22,681,375.35	\$26,388,331.94	\$28,376,197.75	\$125,534,040.6
Panamá	\$11,020,859.82	\$9,592,447.27	\$10,754,274.16	\$15,450,749.25	\$14,682,591.62	\$61,500,922.12

Tabla 35. Niveles de exportación de productos de papel y cartón hacia países de Centroamérica. Elaborado por el grupo de investigación en base a datos estadísticos de comercio exterior del BCR El Salvador.

► Grafica de Exportación hacia Países Centroamericanos:

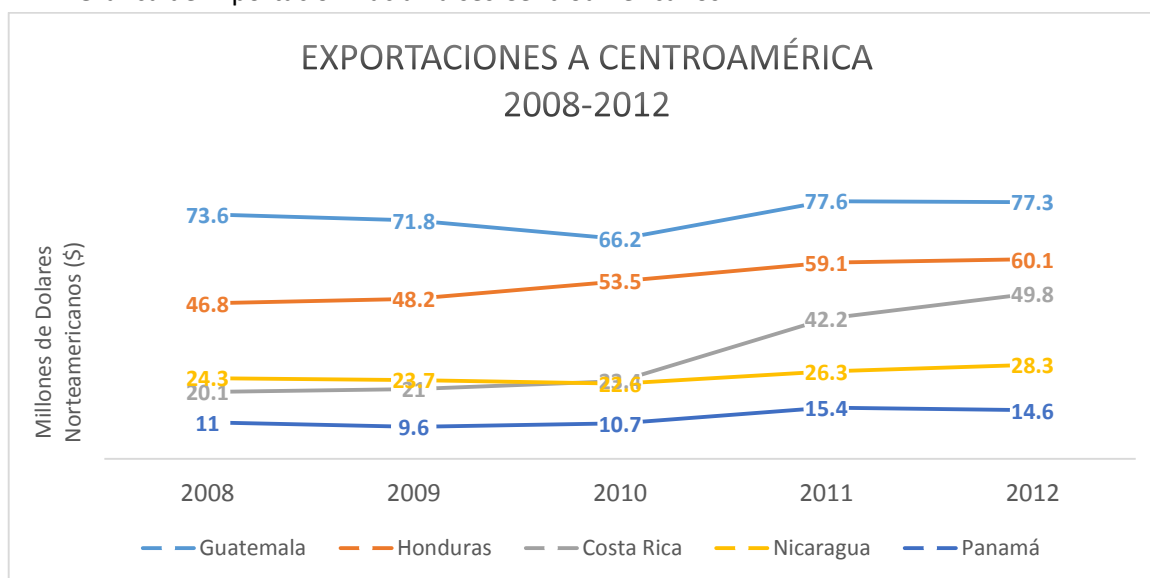


Ilustración 27. Gráfica de Exportaciones a Centroamérica de productos de papel y cartón. Elaborado por el grupo de investigación en base a datos estadísticos de comercio exterior del BCR El Salvador.

El área Centroamericana es uno de los ejes principales para la industria del papel y cartón ya que representan el 86.61% de las exportaciones totales realizada en el periodo de 2008 al 2012, propiciado por factores tales como:

- ▶ Establecimiento de plantas (empresas) multinacionales y regionales en territorio Salvadoreño.
- ▶ Mano de Obra Calificada (Tecnificada).
- ▶ Recurso Naturales utilizado para los procesos productivos de las empresas.
- ▶ Incentivos fiscales otorgador por el gobierno.
- ▶ Entre otros.

Por todos los puntos antes señalados el área de influencia de nuestro estudio será las exportaciones de papel y cartón realizadas a los países Centroamericanos (Guatemala, Honduras, Costa Rica, Nicaragua y Panamá).

## 7. SISTEMAS DE EXPORTACIÓN EN EL SALVADOR

El Salvador cuenta con dos sistemas de suma importancia para poder realizar las exportaciones e importaciones para el país. Dichos sistemas son respaldados por dos organismos nacionales que velan por el óptimo funcionamiento de los sistemas. A continuación se presentan dichas instituciones así como los sistemas que están bajo su control y supervisión:

- El Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) tiene a su cargo “El Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX)”.
- El Ministerio de Hacienda de El Salvador tiene a su cargo “El Sistema Aduanero Automatizado (SIDUNEA)”.

Conociendo quienes son las dos entidades gubernamentales que manejan y controlan el funcionamiento de dichos sistemas, procederemos a desarrollar independientemente cada uno de los dos sistemas utilizados para las exportaciones e importaciones en El Salvador:

### 7.1. SISTEMA INTEGRADO DE COMERCIO EXTERIOR (SICEX)

El sistema integrado de comercio exterior (SICEX) es manejado por el Centro de Trámites de Exportación (CENTREX), que fue creado en 1987, mediante Decreto Ejecutivo No. 18 dentro de la Ley de Fomento de las Exportaciones, era parte del Ministerio de Comercio Exterior, el cual fue absorbido por el Ministerio de Economía, en julio de 1989.

El 19 de septiembre de 1989, el CENTREX pasó a formar parte del Banco Central de Reserva de El Salvador y se le dotó de su Reglamento, por Decreto Ejecutivo No. 18, de fecha 15 de septiembre de 1989, el cual a su vez, fue reformado con el Decreto Ejecutivo No. 30 del 20 de abril de 1994.

#### ▶ **Objetivos del Centro de Trámites de Exportación (CENTREX).**

- ✓ Centralizar, agilizar y simplificar los trámites de exportación de las instituciones involucradas en la actividad exportadora.

► **Reestructura Organizativa del Centro de Trámites de Exportación (CENTREX).**

A partir del 06 de Abril de 2011, el **Centro de Trámites de Exportación (CENTREX)** se convierte en el Centro de Trámites de Importaciones y Exportaciones CIEX El Salvador, mediante Decreto Ejecutivo No.599 del 20 de Enero del 2011, publicado en Diario Oficial No.390 del 31 de Enero del 2011.

El CIEX forma parte de la estructura orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador, dentro de la Gerencia Internacional. Está integrado por personal de Banco Central de Reserva de El Salvador y de los Ministerios de Hacienda a través de la Dirección General de Aduanas, Agricultura y Ganadería, Salud, Medio Ambiente y Recursos Naturales, de la Defensa Nacional, así como del Consejo Superior de Salud Pública.

► **¿Qué es el sistema integrado de comercio exterior (SICEX)?**

El Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX), es un sistema basado en el concepto de gobierno electrónico que interconecta a los exportadores, Instituciones del Estado vinculadas al comercio exterior y al Centro de Trámites de Importaciones y Exportaciones - CIEX El Salvador, del Banco Central de Reserva de El Salvador.

► **Objetivo Principal del Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX).**

Que las empresas exportadoras obtengan a través de un trámite único e integrando los documentos aduaneros respectivos para el despacho de sus mercancías, reduciendo los costos al sector privado y al Estado mediante una real y efectiva simplificación de los trámites de exportación, utilizando sistemas informáticos de alta tecnología.

► **Ventajas del Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX).**

Ventajas
● Transacciones seguras. Servicio las 24 horas del día los 365 días del año.
● Emisión de los documentos de exportación en las mismas empresas: Declaración de Mercancías, Formulario Aduanero Único Centroamericano, Certificados de Origen y Certificados Sanitarios.
● Integración con el nodo regional de la SIECA a través del Tele despacho de la Dirección General de Aduanas y con las Aduanas de: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) de Guatemala,</li><li>✓ Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI) de Honduras</li><li>✓ Dirección General de Servicios Aduaneros (DGA-NI) de Nicaragua,</li></ul> Mediante un solo trámite electrónico para la autorización de CIEX El Salvador y Aduanas de Centroamérica.
● Consultas interactivas en línea sobre sus propias operaciones, sistema arancelario y disposiciones para el usuario.
● No requiere pago por instalaciones de software. Únicamente es necesario acceso a Internet y un navegador para la Web.

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reducción de costos y tiempos de espera, por mecanografía de solicitudes, fotocopias, mensajería, transporte, gasolina, rechazos, etc.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Facilidad de conectividad a nivel mundial. Desde cualquier parte del mundo se podrá consultar información y realizar transacciones.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mayor productividad. Entregas de mercancías en forma oportuna a sus clientes.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Potencia la eliminación física de los documentos autorizados. En el futuro existe la posibilidad real de eliminar el papel.</li> </ul>

Tabla 36. Ventas del sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX)

► **Requerimientos de Operación para utilizar el Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX).**

Requerimientos Mínimos	Requerimientos Recomendados
<p><b>1. Características Computadora:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procesador de 800 Mhz</li> <li>✓ Memoria RAM de 256 MB</li> <li>✓ Espacio disponible en disco duro de 500 MB.</li> </ul> <p><b>2. Software</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Navegador de Internet: Internet Explorer 8.0</li> <li>✓ Adobe Reader 7.0</li> </ul> <p><b>3. Conexión a Internet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Enlace vía modem de 56Kbps, enlace dedicado de 64kbps o superior.</li> </ul> <p><b>4. Impresor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lasser o Injek</li> </ul> <p><b>5. Habilidades del personal.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitado en el uso de Internet</li> <li>✓ Capacitado en el uso de SICEX</li> </ul>	<p><b>1. Características Computadora</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procesador de 1.5 Ghz o superior</li> <li>✓ Memoria RAM de 512 MB o superior</li> <li>✓ Espacio disponible en disco duro de 1G o superior.</li> </ul> <p><b>2. Software</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Navegador de Internet: Internet Explorer 7.0 u 8.0</li> <li>✓ Adobe Reader 7.0 u 8.0</li> <li>✓ Software de oficina que incluya procesador de texto, hoja electrónica para visualizar ejemplos de documentos publicados</li> </ul> <p><b>3. Conexión a Internet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Enlace dedicado de 512 kbps o superior.</li> <li>✓ Conexión alterna de contingencia.</li> </ul>

Tabla 37. Requerimientos del Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX)

7.1.1. ¿CÓMO REGISTRARSE COMO EXPORTADOR POR PRIMERA VEZ?

Existen una serie de pasos que se deben cumplir, dichos pasos son los siguientes:

► **Si Es Persona Natural**

- ✓ Ficha de Inscripción de Exportador debidamente llena.
- ✓ Número de Identificación Tributaria (NIT), actualizado como "importador" (Debe solicitar previamente el NIT de importador en el Ministerio de hacienda).

- ✓ Carné de Contribuyente del IVA.
- ✓ Documento Único de Identidad (DUI), Carné de Residente o Pasaporte, del exportador y de los funcionarios que autorizarán las exportaciones en nombre del exportador.
- ✓ Carné y Resolución de la Dirección General de la Pesca y Acuicultura (CENDEPESCA), si exporta productos pesqueros.
- ✓ Diario Oficial de la autorización del Ministerio de Economía, para empresas en Zona Franca, Depósito para Perfeccionamiento Activo o acogida a la Ley de Reactivación de las Exportaciones.
- ✓ Resolución emitida por el Departamento Jurídico de la Dirección General de Aduanas, donde se autoriza como Despachante de Aduanas a la persona que firmará las Declaraciones de Mercancías y actuar ante las diferentes Aduanas del país.

► **Si Es Empresa.**

- ✓ Ficha de Inscripción de Exportador debidamente llena.
- ✓ Número de Identificación Tributaria (NIT), actualizado como "importador" (Debe solicitar previamente el NIT de importador en el Ministerio de hacienda).
- ✓ Carné de Contribuyente del IVA.
- ✓ Escritura de Constitución de la empresa (Debidamente inscrita en el Centro Nacional de Registros).
- ✓ Punto de Acta y/o Poder vigente de la representación legal de la empresa (si de acuerdo a la Escritura de Constitución está vencida u otros).
- ✓ Para el caso de sucursales extranjeras, no inscritas en el Registro de Comercio, no aplican los numerales 4 y 5, sin embargo, debe presentar el Poder del Representante Legal, en idioma español y en el idioma extranjero que corresponda, autenticado por el Cónsul de El Salvador, en el país de origen de la empresa y del Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador; o en su defecto, con la APOSTILLE, según el Convenio de Corte Internacional de Justicia, de la Haya, de 1961, sobre "Eliminación del Requisito de Legalización de Documentos Públicos Extranjeros".
- ✓ Para el caso de Cooperativas, no aplica el numeral 4; sin embargo, debe presentar el Acuerdo del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), publicado en el Diario Oficial.
- ✓ Documento Único de Identidad (DUI), Carné de Residente o Pasaporte, del Representante Legal y de los funcionarios que autorizarán las exportaciones en nombre de la empresa.
- ✓ Carné y Resolución de la Dirección General de la Pesca y Acuicultura (CENDEPESCA), si exporta productos pesqueros.
- ✓ Diario Oficial de la autorización del Ministerio de Economía, para empresas en Zona Franca, Depósito para Perfeccionamiento Activo o acogida a la Ley de Reactivación de las Exportaciones.
- ✓ Resolución emitida por el Departamento Jurídico de la Dirección General de Aduanas, donde se autoriza como Despachante de Aduanas a la persona que firmará las Declaraciones de Mercancías y actuar ante las diferentes Aduanas del país.

## **NOTAS**

Para todos los casos deberá presentar original y copia.

- ✓ Los originales de los documentos serán devueltos inmediatamente después de haber sido confrontados con las respectivas fotocopias. Si alguno de los documentos no puede ser presentado en original, deberá presentarlo notariado.
- ✓ Las personas registradas en la Solicitud de Inscripción de Exportador, son las únicas que podrán autorizar vía Internet las exportaciones y/o firmar las distintas operaciones de exportación; por esta razón, si un funcionario designado por el exportador deja de laborar o es removido del cargo, es importante notificarlo inmediatamente al CIEX mediante carta firmada por el representante legal cuando es empresa o por el interesado si es persona natural.

## **ACLARACIÓN**

Información importante a considerar para exportaciones a Centroamérica. CIEX transmite electrónicamente las exportaciones hacia las aduanas de Guatemala, Honduras y Nicaragua (Próximamente a Costa Rica), por lo que le sugiere:

- ✓ Para que el FAUCA sea aceptado por dichas Aduanas el importador debe estar inscrito en el Registro Tributario de dichos países.
- ✓ Cuando el FAUCA sea aceptado por las respectivas Aduanas se detallará en las casillas Nos. 38 y 41 el Número de Aceptación e impuesto a pagar.
- ✓ En caso de no obtenerse la aceptación e impuestos de la Aduana de Guatemala, puede consultar dicha información en el sitio Web de la SAT - Transmisiones FAUCAS, ingresando en la casilla de correlativo, el número de aceptación de la Aduana de la operación de exportación, sin incluir las diagonales.
- ✓ Todo formulario transmitido y aceptado por el país de importación, no debe ser objeto de retransmisión en los Centros de Digitación que se encuentran en las cercanías de las fronteras del ingreso.
- ✓ El FAUCA que se transmite electrónicamente a las Aduanas de Centroamérica, corresponde ÚNICAMENTE a exportaciones definitiva

### **Generales**

- ✓ **Objetivo:** Detallar el proceso a seguir para efectuar el registro de exportadores en el CIEX.
- ✓ **Lugar:** Oficina del Centro de Trámites de Importaciones y Exportaciones (CIEX), ubicada en el Edificio Principal del Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR), situado sobre la Alameda Juan Pablo II, entre 15ª y 17ª Avenida Norte, San Salvador.
- ✓ **Tarifa:** Sin costo.
- ✓ **Teléfonos:** (503) 2281-8085, 8538, 8467, 8287, 8131, 8088, 8087.
- ✓ **Celulares (Horas no hábiles):** 7859-2917, 7859-3025 y 7859-2785
- ✓ **Fax:** 2281-8086.
- ✓ **Correo Electrónico:** ciexportaciones@bcr.gob.sv.
- ✓ **Horario de Atención:** De lunes a viernes, de las 09:00 a.m. a 12:30 p.m. y de la 01:15 a 04:00 p.m.



- ✓ **Duración aproximada del trámite:** 1 hora.
- ✓ **Responsable:** Nydia López de Castillo.

Tabla 38. Generalidades para registrarse como exportador

► **Requisitos para Actualizar Datos del Exportador**

Ficha de Inscripción de Exportador debidamente llena.

- ✓ Carta del Representante Legal notificando la actualización de datos del exportador, en la que informa la inclusión de las firmas autorizadas, cambio de razón social<sup>1</sup>, de domicilio etc.
- ✓ Original y fotocopia de Punto de Acta o Poder vigente de la representación legal de la empresa; para los casos en que la representación legal está vencida u otros.
- ✓ Original y fotocopia de Documento Único de Identidad (DUI), Carné de Residente o Pasaporte de los funcionarios que autorizarán las exportaciones en nombre de la empresa.
- ✓ Debe presentar original y copia de la Escritura de Modificación de razón social de la empresa, NIT de importador, Carné de Contribuyente de IVA; además de los documentos del numeral 4.

7.1.2. GUÍA DE TRÁMITES DE EXPORTACIÓN

► **Guía de Trámites**

Inscribirse como exportador en el CIEX El Salvador, para lo cual le sugerimos revisar los requisitos para Registrarse como Exportador y presentar la Ficha de Inscripción de Exportador debidamente llena.

- ✓ **País de destino** (según el producto a exportar y solicitar la autorización en la institución respectiva, si el producto es controlado.)

TIPO DE CERTIFICADO	PAÍSES DE DESTINO
TLC CON MÉXICO-CENTROAMÉRICA*	México
TLC CON PANAMÁ*	Panamá
TLC CON REPÚBLICA DOMINICANA*	República Dominicana
TLC CON CHILE*	Chile
TLC ESTADOS UNIDOS, REPUBLICA DOMINICANA Y CENTROAMÉRICA*	Estados Unidos, Guatemala, Honduras, Nicaragua, República Dominicana
TLC EL SALVADOR, HONDURAS, TAIWÁN	Taiwán
TLC COLOMBIA - EL SALVADOR, GUATEMALA Y HONDURAS*	Colombia
Acuerdo de Alcance Parcial El Salvador - Venezuela Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI)*	Venezuela
Acuerdo de Alcance Parcial El Salvador - Cuba	Cuba

Sistema Generalizado de Preferencias - SGP (FORMA "A")	Australia, Belarús, Canadá, Estados Unidos de América, Federación Rusa, Japón, Noruega, Nueva Zelanda, Suiza incluido Liechtenstein, Turquía, Unión Europea (Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Reino Unido, Rumania, Suecia).
Instrucciones de llenado	
BCR - CIEX El Salvador*	Para países que lo exigen o aquellos productos a exportar que están excluidos de los Tratados de Libre Comercio, SGP y ALADI
<b>* Se emite vía electrónica mediante el sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX).</b>	

Tabla 39. Tipo de certificado por país destino.

Productos de exportación que requieren autorización de otras instituciones, previo a trámite en CIEX El Salvador:

PRODUCTO	INSTITUCIÓN RESPONSABLE Y AUTORIZACIÓN QUE REQUIERE
Azúcar de caña	CONSEJO SALVADOREÑO DE LA AGROINDUSTRIA AZUCARERA Resolución del Consejo Salvadoreño de la Agroindustria Azucarera
Agroquímicos, biológicos, medicinas y alimentos para uso veterinario	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA (MAG) Registro de la Dirección de Registro y Fiscalización
Flora y Fauna Silvestre	Autoridad Administrativa CITES El Salvador de la Dirección General de Sanidad Vegetal y Animal del MAG Certificado CITES
Granos básicos, loroco fresco y papaya hawaiana (cuando el país importador requiera de información adicional)	Dirección General de Sanidad Vegetal (Cuarentena Agropecuaria) Inspección del Producto a exportar
Productos lácteos (1)	Laboratorios Calificados para realizar análisis (1) Examen de Calidad
Carne	Registrarse y obtener autorización de Inspección de Productos de Origen Animal
Frijol rojo	Autorización de la Dirección Gral. de Sanidad Vegetal y Animal
Miel de Abejas	Original y copia del Acta de muestreo de la Unidad Apícola, Inocuidad de Alimentos del MAG.
Productos pesqueros	Registrarse y obtener carné de la Dirección General de la Pesca y Acuicultura (CENDEPESCA)
Productos alimenticios manufacturados para consumo humano	MINISTERIO DE SALUD Registro del Departamento de Saneamiento Ambiental
Café (incluso tostado o molido)	CONSEJO SALVADOREÑO DEL CAFÉ Permiso del Consejo Salvadoreño del Café

Desperdicios y desechos ferrosos y no ferrosos	MINISTERIO DE HACIENDA Registro de Exportador en la Dirección General de Aduanas
Armas y Explosivos	Ministerio de la Defensa Nacional Dirección de Logística
Maquinaria	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL Resolución de Titulares Resolución de la Dirección General de Aduanas
Bienes del Patrimonio Cultural	Secretaría de Cultura de El Salvador (SECULTURA) Resolución de SECULTURA

Tabla 40. Productos de exportación que requieren autorización de otras instituciones.

 **Solicitar la autorización de Exportación, que puede hacerla mediante:**

Internet en nuestro sitio Web, lo cual deberá especificar en la Ficha de Inscripción de Exportador y se le asignará el usuario y clave de acceso.

En las oficinas del CIEX El Salvador, anexando los respectivos documentos, los cuales están en función del tipo de exportación, producto a exportar y país de destino.

**Documentos.**

Con el propósito de agilizar la autorización de sus documentos de exportación, presentarlos los documentos en el siguiente orden:

1. Solicitud de Exportación, debidamente llena.
2. Una fotocopia de Factura de Exportación\* (valores en US\$). Si la exportación es de productos agroquímicos o de uso veterinario deberá anexar original y fotocopia.
3. Original de Certificación extendida por un Médico Veterinario, para los productos y subproductos de origen animal.
4. Original de Constancia de Tratamiento Químico, cuando lo hubiere para plantas ornamentales.
5. Fotocopia de Resolución extendida por la Institución respectiva, cuando el producto lo requiera.
6. Fotocopia de Constancia de Inspección de Productos de Origen Animal (IPOA), para la exportación de carnes.
7. Original de pre certificación agropecuaria, emitido por la División de Certificación Fitozoosanitaria para el Comercio de la Dirección Sanidad Vegetal y Animal, si exporta granos básicos, loroco fresco y papaya hawaiana, (cuando el país importador requiera de información adicional).
8. Fotocopia del Certificado de Libre Venta, emitido por la Dirección de Registro y Fiscalización, si exporta productos agroquímicos y de uso veterinario.
9. Copia rosada del permiso del Consejo Salvadoreño del Café, para exportaciones de café.
10. Original y una fotocopia del Certificado CITES, para exportaciones de flora y fauna silvestre.
11. Original de Análisis Bacteriológico\*\*, para exportación de productos lácteos, hacia Estados Unidos.
12. Certificado de Origen conforme los requisitos por país que lo requieren.
13. Original del Acta de muestreo de la Unidad apícola del MAG, si exportad miel de abeja.

✓ \*De conformidad a lo establecido en el Artículo 107, Inciso 3o. del Código Tributario, los contribuyentes del Impuesto a la Transferencia de Bienes y a la Prestación de Servicios y

para el caso de operaciones de exportación deben emitir y entregar Factura de Exportación, la cual no podrá ser sustituida por ningún otro documento. Las características que debe presentar la Factura descrita en el párrafo anterior, Artículo 114, Literal b) de la mencionada Ley, son: Debe emitirse en duplicado y que en las operaciones de exportación se debe entregar en original al cliente, dicho documento debe imprimirse en talonarios y estar pre numerados en forma correlativa, debiendo indicar el nombre, denominación o razón social del contribuyente emisor, giro o actividad, dirección del establecimiento u oficina, Número de Identificación Tributaria y Número de Registro del Contribuyente y fecha de emisión; además de la descripción de los bienes y servicios, el precio unitario, cantidad y monto total de las operación, separación de las operaciones gravadas y exentas, inclusión del impuesto respectivo en el precio de las operaciones gravadas, valor total de la operación, pie de imprenta que contiene: nombre, denominación o razón social, domicilio y número de registro del propietario de la imprenta; y el Número de Identificación Tributaria del consumidor o en su defecto el de la Cédula de Identidad Personal o documento que haga sus veces en el país de importación, éste último requisito debe verificarse solo para aquellas operaciones cuyo monto total sea mayor o igual a Quinientos Sesenta y Ocho Dólares (\$568.00) o su equivalente en colones.

- ✓ \*\*Deberá ser de laboratorios calificados (MSPAS,FUSADES)

Tabla 41. Documentos a presentar para autorizar ser exportador.

Para realizar su exportación CIEX El Salvador, emitirá

- ✓ el Formulario Aduanero Único Centroamericano (FAUCA) o
- ✓ la Declaración de Mercancías (DM).

El primero se utiliza para las exportaciones hacia Centroamérica y la segunda, para fuera de Centroamérica, adicionalmente emite los:

- ✓ certificados fitosanitarios y
- ✓ certificados zoonosanitarios.

Para que el proceso de aceptación del FAUCA en las respectivas aduanas sea efectuado exitosamente le sugerimos:

- ✓ Verificar que el importador esté inscrito en el Registro Tributario de los respectivos países. Los requisitos pueden consultarlos en el sitio Web de la SAT <http://www.sat.gob.gt> (Para el caso de Guatemala).
- ✓ Cuando el FAUCA sea aceptado por las Aduanas de Centroamérica, en las casillas Nos. 38 y 41 del mismo, se detallarán el Número de Aceptación e impuesto a pagar.
- ✓ En caso que la información de las casillas Nos. 38 y 41 no aparezca impresa en el FAUCA puede consultar la información de los impuestos a pagar en el sitio Web de la SAT - en la opción e-SAT Transmisiones FAUCAS, ingresando en la casilla de correlativo, el número de aceptación de la Aduana de la operación de exportación, sin incluir las diagonales.
- ✓ Para el caso de los demás países no se cuenta con una consulta alternativa.

Tiempo de duración de los Trámites:

Tipo de Trámite	En CIEX El Salvador	Vía Internet mediante el SICEX
	Duración	Duración
Registro de Exportador	4 horas	El trámite se hace en Oficinas del CIEX El Salvador.
Autorización de Declaración de Mercancías o Formulario Aduanero Centroamericano.	1 hora	Autorización en línea, con tiempo máximo de espera de 30 minutos.
Autorización de Certificados Fitosanitario y Zoosanitario 1/	La autorización de estos documentos se incluye dentro de los 60 minutos que dura el trámite de la Declaración de Mercancías y/o Formulario Aduanero Centroamericano.	Autorización en línea, con tiempo máximo de espera de 30 minutos.
Emisión de visado para Productos Agroquímicos y/o de uso veterinario1/		15 minutos por operación en la Ventanilla del CIEX El Salvador.
Autorización de Certificados de Origen del Sistema Generalizado de Preferencias (SGP); Acuerdos de Alcance Parcial con Cuba y Venezuela CIEX-BCR 1/		Autorización en línea, con tiempo máximo de espera de 30 minutos.
Certificados de Origen de los Tratados de Libre Comercio con México, Chile, República Dominicana, Panamá, Estados Unidos, Colombia, Taiwán 1/		Autorización en línea, con tiempo máximo de espera de 30 minutos.
Autorización de la Dirección General de Aduanas (DGA) –Tele despacho, de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) de Guatemala, de la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI) de Honduras y la Dirección General de Aduanas de Nicaragua (DGA) cuando corresponda.		Autorización en línea, con tiempo máximo de espera de 30 minutos.

**1/ Se autorizan cuando la naturaleza del producto o el país de destino lo requieren.**

✓ **Precio de los trámites:**

Tipo de Trámite	Precio en Dólares
Registro de Exportador	El exportador no paga por este trámite.

Autorización de Declaración de Mercancías o Formulario Aduanero Centroamericano	US\$6.00* + 13% IVA** por cada operación.
Estadísticas Especiales	\$1.00 + 13% IVA** por página
Autorización de Certificados de Origen (SGP, ALADI, CIEX-BCR), los Tratados de Libre Comercio vigentes y Acuerdos de Alcance Parcial.	SIN COSTO
Transmisión y registro en el Sistema de la Dirección General de la Renta de Aduana en El Salvador.	SIN COSTO
Transmisión y registro en los Sistemas de las aduanas de Guatemala, Honduras y Nicaragua	SIN COSTO
Control de Cuotas de Exportación	SIN COSTO
Visado de Exportación de insumos agropecuarios (por factura)	US\$6.00 + IVA** por cada operación***.
Inspección y certificación de productos de origen vegetal frescos para exportación, por embarque	US\$45.00 + IVA** por cada operación***.
Inspección y certificación de granos y madera para exportación, por embarque (cuando requiera una declaración adicional en el certificado fitosanitario)	US\$45.00 + IVA** por cada operación***.
Certificación sanitaria por embarque, para exportación de productos frescos de origen animal (huevos de gallina para consumo humano) y animales vivos (huevos fértiles y pollitos y pollitas de un día o más de nacidos)	US\$25.00 + IVA** por cada operación***.
Emisión de Certificados fitosanitarios y zoosanitarios de exportación y reexportación por vía terrestre o aérea, por cada 10,000 kgs. o fracción	US\$5.71 + IVA** por cada 10,000 kgs. o fracción****
Emisión de Certificados fitosanitarios y zoosanitarios de exportación y reexportación por vía marítima, por cada 40,000 kgs. o fracción	US\$5.71 + IVA** por cada 40,000 kgs. o fracción****
Certificado de exportación o reexportación de animales (mascotas), material biológico y reproductivo	US\$15.00 + IVA** por cada operación***

Tabla 42. Trámites en las oficinas y vía electrónica del CIEX.

\*Tarifa vigente a partir del 19 de marzo de 2012.

\*Impuesto al Valor Agregado.

\*De acuerdo a tarifa establecida por el Ministerio de Agricultura y Ganadería.(Diario oficial No.13, tomo No.390, de fecha 19 de enero de 2011)

\*Acuerdo de tarifa establecida por el Ministerio de Agricultura y Ganadería.(Diario oficial No.141, tomo No.392, de fecha 27 de Julio de 2011).

### 1.7.3 PROCESO DE AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTOS DE EXPORTACIÓN

Obtener en forma ágil, centralizada y simplificada los documentos aduaneros, sanitarios y de origen relacionados a las exportaciones, mediante un trámite único e integrado con el CIEX El Salvador, la

Dirección General de Aduanas de El Salvador (DGA), la Superintendencia de Administración Tributaria de Guatemala (SAT), la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI) de Honduras y la Dirección General de Servicios Aduaneros de Nicaragua (DGA) cuando corresponda.

- ✓ **Lugar:** Por Internet mediante el Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX).

En las Oficinas del Centro de Trámites de Importaciones y Exportaciones (CIEX El Salvador), ubicadas en el Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR), Alameda Juan Pablo II, entre 15ª y 17ª Avenida Norte, San Salvador, Centro de Gobierno

- ✓ **Duración aproximada del trámite:**

Por Internet para los que autorizan sus exportaciones en SICEX el tiempo es de 5 a 15 minutos. 30 minutos para quienes presentan solicitud en oficina de CIEX El Salvador.

► **Requisitos para efectuar el trámite:**

- ✓ Estar inscrito como exportador en CIEX El Salvador.

Poseer claves de usuario para autorizar por Internet sus exportaciones. Haber cancelado los servicios de autorización de documentos mediante banca electrónica.

#### Trámite de Banca Electrónica.

- ✓ **Pago Electrónico**

Es la modalidad del pago de los servicios de autorización de documentos de exportación del CIEX y del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), que se realiza mediante banca electrónica

- ✓ **Objetivos**

Ampliar los horarios, lugares y opciones para que los exportadores realicen los pagos por servicios del CIEX y del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

Reducir el tiempo y costo por el pago de los servicios de autorización de exportaciones.

Modernizar los servicios a los exportadores al habilitar los pagos mediante Internet.

Mantener la vanguardia en los servicios electrónicos.

Pasos a seguir:

1. Exportador
  - a) Ingrese a cualquiera de los sitios Web del banco del sistema financiero salvadoreño con el cual tenga cuenta corriente, de ahorro u otra modalidad de pago establecida por el banco participante.
  - b) Digite su usuario y clave de banca electrónica e ingrese la siguiente información:
    - ✓ NIT del exportador
    - ✓ Código de división del exportador
    - ✓ Tipo de servicio a pagar
    - ✓ Monto a cancelar y Número de cuenta a debitar
2. Sistema Bancario Transfiere electrónicamente al BCR-CIEX la información del pago recibido.
3. CIEX-BCR Actualiza la base de datos del SICEX.
4. Exportador Autoriza las operaciones de exportación.

5. CIEX Envía por correo postal los comprobantes por los pagos recibidos.  
Esquema Funcionamiento del Pago Electrónico  
Bancos participantes:
- ✓ Agrícola (opción e-banca 7/24 personas y empresarial) Mayor información tel. 2521-4435 y 2521-4401
  - ✓ CITIBANK (opción Netbanking) Mayor información Tels. 2212-3499, 2212-3527, 2212-3492 y 2212-2274
  - ✓ HSBC (opción Banca Empresa Plus) Mayor información tel. 2214-2195
  - ✓ Banco de América Central (opción Pago de Servicios) Mayor información tel. 2206-4691

Tabla 43. Trámite de Banca Electrónica.

En caso que el exportador no posea los medios para autorizar su exportación vía Internet, deberá presentar en el CIEX El Salvador, la Solicitud de Exportación debidamente llena, la cual debe retirar en nuestras Oficinas y anexar los documentos dependiendo el producto a exportar.

### DOCUMENTOS DE EXPORTACIÓN QUE EMITE CIEX EL SALVADOR

Los documentos de exportación que autoriza el CIEX El Salvador, a través del Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX) dependerán de la naturaleza del producto a exportar, país de origen y destino de la mercancía.

Para familiarizar al usuario se describe a continuación cada uno de ellos

#### ▶ **Formulario Aduanero Único Centroamericano (FAUCA)**

Es el único documento exigible para amparar las mercancías objeto de libre comercio en Centroamérica (Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y El Salvador); hace las veces de Certificado de Origen y de factura comercial, y trasciende fronteras.

El FAUCA está vigente a partir del 1 de junio de 1996, donde se incluyó la certificación de origen. Cuando el FAUCA sea aceptado por las respectivas Aduanas se detallará en las casillas Nos. 38 y 41 el número de Aceptación e impuesto a pagar. Adicionalmente CIEX El Salvador, emite la hoja de confirmación de Transacción Aceptada.

Los impuestos a pagar en Guatemala puede cancelarlos el importador mediante Internet desde el sitio Web de SAT [www.sat.gob.gt](http://www.sat.gob.gt) opción BANCASAT. Para los demás países centroamericanos con quienes se tiene interconexión no se cuenta con esa opción.

Todo formulario transmitido y aceptado por el país de importación, no debe ser objeto de retransmisión en los Centros de Digitación que se encuentran en las cercanías de las fronteras del ingreso.

#### ▶ **Declaración de Mercancías (DM)**

Es el documento único que ampara las importaciones y exportaciones de bienes no originarios de la región centroamericana. Este no trasciende fronteras.



## ► Certificados Fito y Zoonosanitarios

Se emiten para la exportación y reexportación de productos y subproductos de origen animal y vegetal, los cuales certifican que al momento de la exportación las plantas, animales, productos y subproductos, han sido inspeccionados de acuerdo con los procedimientos adecuados y que se consideran aptos para la exportación.

Estos documentos son requeridos por los países importadores para el ingreso de productos y subproductos de origen vegetal y animal, siendo los siguientes:

- ✓ Certificado Fitosanitario para la Exportación
- ✓ Certificado Fitosanitario para la Reexportación
- ✓ Certificado Zoonosanitario para la Exportación
- ✓ Certificado Zoonosanitario para la Reexportación
- ✓ Certificado Sanitario para las Importaciones de Miel
- ✓ Certificado Sanitario para las Importaciones de Productos de la Pesca en la Unión Europea
- ✓ Certificados de Origen

Son utilizados para comprobar documentalmente que una mercancía califica como originaria. Dicha certificación debe contener nombre, firma y sello del certificante y podrá ser avalado por la autoridad competente que cada Parte designe según corresponda.

El exportador que certifique el origen de las mercancías, debe conservar durante un período mínimo de cinco (5) años, después de la certificación de las mismas, todos los registros contables y documentos que amparen estrictamente el origen de las mercancías.

Estos documentos son necesarios para gozar de trato preferencial o beneficiarse de un Tratado de Libre Comercio, en los países con los que El Salvador ha suscrito acuerdos, convenios o tratados.

## 7.2 SISTEMA ADUANERO AUTOMATIZADO (SIDUNEA)

El Sistema Aduanero Automatizado (SIDUNEA) es la herramienta informática para el control y administración de la gestión aduanera, desarrollada por La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y el Desarrollo UNCTAD, y que actualmente es usada con éxito en más de 80 países.

SIDUNEA permite realizar un seguimiento automatizado de las operaciones aduaneras y controlar efectivamente la recaudación de los impuestos aduaneros, porque este sistema verifica automáticamente los registros, calcula los impuestos y contabiliza todo lo relativo a cada declaración, con la mínima intervención del factor humano subjetivo.

Al ser un sistema multidisciplinario, está especializado en cada área del trabajo aduanero para ser la herramienta de trabajo de todos los clientes de la aduana, sean usuarios internos o externos, privados o públicos. De este modo se convierte en un único lenguaje, seguro y comprensible para todos los actores del proceso.

SIDUNEA se puede configurar de acuerdo a las características nacionales de cada régimen aduanero, al arancel nacional y a la legislación de cada país, además de implementar los estándares internacionales para

procesar los datos de comercio exterior ya acordados por la Organización Mundial de Aduanas (WCO) y por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO)

Entre las ventajas que se pueden obtener con la aplicación del Sistema Aduanero Automatizado se encuentran

- ✓ Optimizar los tiempos y recursos del proceso aduanero
- ✓ Aplicar la ley con toda justicia
- ✓ Cobrar correctamente los impuestos y tasas
- ✓ Detectar los errores en los valores de la declaración
- ✓ Monitorear el pago de los impuestos
- ✓ Evitar la evasión de impuestos
- ✓ Minimizar el contrabando
- ✓ Crear incentivos para el declarante
- ✓ Administrar efectivamente el proceso de despacho
- ✓ Poner en práctica un esquema de garantía con la modalidad de pago anticipado, para facilitar el comercio y asegurar el cobro de los derechos aduaneros
- ✓ Controlar la ruta de comercio por medio de las oficinas de despacho de mercancía de cada aduana

#### ► **Cómo está constituido el sistema SIDUNEA**

Al ser cliente-servidor, SIDUNEA es un programa que se instala en su computador para su trabajo aduanal y a la vez es una red de información nacional y mundial, lo que en términos prácticos le permitirá trabajar con o sin conexión a la red. Como servidor, tiene una configuración de red Ethernet para que un gran número de usuarios ingresen y procesen información sin perder rendimiento. Así mismo, genera datos estadísticos sobre comercio exterior y permite el intercambio electrónico de datos entre comerciantes y aduana.

En el marco de este programa, la UNCTAD es responsable de su distribución a los países miembros de las Naciones Unidas que lo soliciten, así como de todas las modificaciones, actualizaciones y nuevas versiones del núcleo del sistema. Es un software que continuamente se mejora y se actualiza según las experiencias en el despacho de mercadería y estadísticas de la aduana internacional.

#### ► **Características Tecnológicas.**

Gracias a la tecnología 100% JAVA, SIDUNEA permite el uso de tarjetas Inteligentes con procesadores y tecnología JAVA para controlar los accesos al sistema y los pagos electrónicos. Así mismo, su aplicabilidad vía Internet, permite acceder al sistema a través de dispositivos inalámbricos, donde quiera que se encuentre y cuando usted más lo necesite.

También es resistente a las caídas de las telecomunicaciones, es compatible con la mayoría de los RDBMS (JDBC) e independiente de las plataformas (equipos) y de los sistemas de base de datos. Además cuenta con:

- ✓ Modernos conceptos de seguridad (PKI)
- ✓ Conceptos DOM (Document Object Model), XML.
- ✓ Directorios de mensajes XML estándar que hacen posible la cooperación internacional entre sistemas y la creación de la red Customs Global Protocolo REWI extendido, TCP/IP Interfase usuario amigable (WYSIWYG).
- ✓ Extensión e implementación dinámica Adaptabilidad (según el número de operaciones) Aspectos de seguridad ya integrados.
- ✓ Funciones especiales como Multiidioma, Gestión, Propiedad de documentos, Auditoria e Historización
- ✓ Beneficios de este nuevo sistema SIDUNEA le permitirá trabajar con más mayor comodidad para elaborar sus recaudos cuando más le convenga, dentro de los tiempos permitidos, con o sí conexión a la red; así como la posibilidad de revisar los datos ingresados tantas veces como usted lo necesite, sin pérdida de tiempo ni recursos, todo desde un computador.
- ✓ Transparencia en los procesos, rapidez en el control de las operaciones en tiempo real, reducción de trámites y tiempo de almacenamiento; sustitución del papel por documentos electrónicos, así como el pago electrónico de los impuestos, son algunos de los beneficios que ofrece este sistema.

#### 7.2.1 USUARIO SISTEMA SIDUNEA

La instalación del sistema SIDUNEA no es suficiente para registrar declaraciones. Como una tarjeta bancaria no es suficiente para efectuar operaciones sin una clave de acceso, el SIDUNEA requiere que todo usuario tenga asignado un código y clave de acceso para efectuar operaciones aduaneras.

Existen dos tipos de usuarios SIDUNEA:

- ✓ Funcionarios de aduana.
- ✓ Operadores de Comercio Exterior (exportadores, despachantes y transportistas).

Al igual que los operadores de comercio exterior, los funcionarios de aduana pueden registrar declaraciones de exportaciones definitivas y memorizar manifiestos internacionales de carga.

#### ► AUTOMATED SYSTEM FOR CUSTOMS DATA

**ASYCUDA (Automated System For Customs Data)**, conocido en español como SIDUNEA (**Sistema Aduanero Automatizado**), es un software diseñado para cubrir todos los aspectos de la gestión aduanera. Está disponible para muchos sistemas operativos (tales como DOS, Microsoft Windows95, 98 y Unix), en un ambiente cliente/servidor. La información es almacenada en una base de datos relacional. El sistema puede manejar todos los estándares internacionales y códigos establecidos por ISO, OMA y las Naciones Unidas. ASYCUDA ha sido desarrollado en Ginebra, Suiza por UNCTAD. Algunas versiones están disponibles para descargar desde la página web del proyecto.

#### ► Características Sistema Aduanero Automatizado (SIDUNEA)

- ✓ Está diseñado para la administración de aduanas.

- ✓ Maneja la mayoría de procedimientos de comercio exterior, manifiestos y declaraciones de aduana, procedimientos de contabilidad, procedimientos de tránsito y regímenes suspensivos.
- ✓ Genera datos estadísticos de comercio exterior que se pueden usar para análisis estadísticos y económicos.
- ✓ Se puede configurar de acuerdo a las características nacionales de cada régimen aduanero, el arancel nacional, la legislación, etc.
- ✓ Puede también proporcionar Intercambio Electrónico de Datos a (EDI) entre comerciantes y la Aduana usando las normas de EDIFACT (Intercambio Electrónico de datos para Administración, Comercio y Transporte).
- ✓ Actualmente la última versión de ASYCUDA se llama **ASYCUDA World**, la cual utiliza la tecnología informática de punta, este sistema está escrito en Java

## 8. ELEMENTOS A CONSIDERAR PARA REALIZAR UNA EXPORTACIÓN

A continuación se presenta un esquema con los elementos que se deben considerar para realizar una exportación, en esta parte la empresa primero debe seleccionar el mercado al cual quiere exportar sus productos en esta selección se debe considerar los factores internos y externos que influyen en el proceso. El segundo paso el empresario debe prepararse con los elementos básicos para iniciar el proceso de exportación, el tercer paso es conocer el precio de exportación del producto considerando los costos en que va incurrir y compararlo con los productos de la competencia para conocer si es competitivo su producto, en el cuarto paso se debe seleccionar la modalidad de exportación, luego evaluar y determinar la logística de exportación, cuando la empresa ha tomado la decisión de exportar su producto se debe inscribirse como exportador en el país cumpliendo con los requisitos y trámites que deben realizarse y finalmente para efectuar la exportación se deben presentar los documentos pertinentes.



Ilustración 28. Proceso para exportar. Elaboración propia del grupo de investigación.

### 8.1. SELECCIÓN DEL MERCADO DESTINO

La decisión de una empresa de incursionar en el mercado internacional es un reto ya que la empresa debe ajustarse a los estándares internacionales de procesos y calidad, además requiere determinación y preparación para que se convierta en una actividad sostenible y rentable en el tiempo. Por lo que es importante que toda empresa que desee exportar por primera vez su producto o exportar hacia otros mercados analice los siguientes factores a la hora de tomar su decisión:

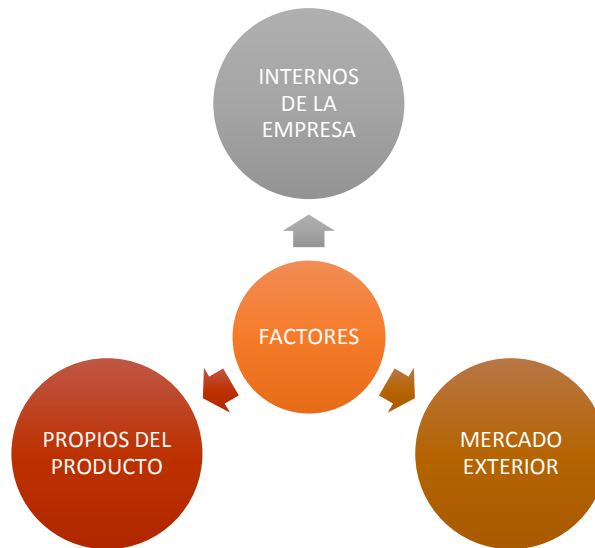


Ilustración 29. Factores a considerar para introducirse a un mercado internacional. Elaboración propia del grupo de investigación.

#### 8.1.1. FACTORES INTERNOS DE LA EMPRESA

✚ La empresa para conocer si puede exportar su producto debe analizar internamente los siguientes aspectos:

1. Producto adecuado
2. Capacidad
3. Calidad
4. Recursos
5. Rentabilidad de la actividad exportadora
6. Diversificación del riesgo
7. Atención y posicionamiento en el mercado local

Es importante mencionar que para considerar a un producto con alto potencial para ser exportado debe cumplir con lo siguiente:

- ✓ Buena aceptación
- ✓ Buen nivel de ventas en el mercado local
- ✓ Tener la capacidad de suplir a la nueva demanda generada en la exportación sin descuidar el mercado local.

#### 8.1.2. FACTORES DEL MERCADO EXTERIOR

1. **Requisitos y trámites** que se deben realizar en el país al que se busca exportar, por lo que se debe considerar lo siguiente:

- Barreras arancelarias o impuestos a la importación y venta en mercados destino.
- Cumplimiento de regulaciones establecidas por instituciones gubernamentales del mercado destino.

- Revisión de las regulaciones de mercado y certificaciones otorgadas por instituciones relacionadas con el mercado que se desea incursionar.
- Registro de marca.

2. **Análisis de mercado.** Es importante que se investigue el comportamiento de los mercados internacionales para dimensionar algunos aspectos como:

- Nivel de demanda de los productos a exportar
- Tendencias de los mercados
- Oportunidades comerciales existentes
- Requisitos y condiciones del mercado

Para analizar el mercado se puede realizar en dos etapas que se presentan a continuación:

**PRIMERA ETAPA.** Es una investigación previa que consiste en la búsqueda de información general de los mercados identificados donde se considera que el producto podría lograr aceptación. Es recomendable apoyarse con diferentes instrumentos de acceso a información que no requieren una alta inversión como: fuentes de información secundaria, asesoría con expertos en el tema, experiencia de colegas del sector al que pertenece la empresa, casos de éxitos, bases especializadas, entre otros. Luego se debe evaluar y seleccionar el mercado destino considerando que cumplen con requisitos mínimos como:

- ✚ ¿Es el país un importador relevante del producto, o de productos complementarios o sustitutos y con una tendencia de volumen creciente?
- ✚ ¿Es El Salvador un exportador de dicho producto a ese país y con tendencia de volumen creciente?
- ✚ ¿Son las barreras comerciales y no comerciales del país destino, fáciles de superar?
- ✚ ¿Posee el país estabilidad económica, social y política?
- ✚ ¿Existe El Salvador un Tratado de Libre Comercio u otro tipo de acuerdo firmado con dicho país que facilite la introducción y otorgue una ventaja a mi producto?

**SEGUNDA ETAPA.** Es necesario comprobar a mayor profundidad si la elección es la correcta y valorar el posible desempeño de la empresa dentro del mercado de interés. En esta etapa la información debe recopilarse de primera fuente ya sea entre las empresas compradoras, consumidoras, intermediarios, mediante visitas de prospección de mercado, entrevistas comerciales a potenciales compradores o contratando servicios de consultorías especializadas, tomando como base la información ya obtenida en la primera etapa. Los aspectos a considerar son:

- ✓ Demanda
- ✓ Competencia
- ✓ Precios

Finalmente para la selección del mercado objetivo puede evaluarse bajo los siguientes criterios:

- ✓ Tamaño de mercado y perspectivas de crecimiento
- ✓ Cercanía con el mercado
- ✓ Precio de aceptación

- ✓ Ventaja competitiva
- ✓ Colaborador o socio idóneo
- ✓ Costo/Rentabilidad

De los cuales se recomienda que la empresa considere la combinación de dos o tres criterios al momento de tomar su decisión.

### 8.1.3. FACTORES PROPIOS DEL PRODUCTO

La empresa deberá considerar los posibles cambios o adecuaciones que el producto va a necesitar para adaptarse a los requerimientos de los clientes finales en un determinado mercado.

Los factores propios del producto son:

1. **HOJAS TÉCNICAS.** Con el objetivo primordial de proveer al comprador de mejores elementos para la toma de decisiones al momento de comparar entre varios proveedores.
2. **ETIQUETADO.** Una de las principales adaptaciones que un producto requiere usualmente es la información en el empaque que va a estar disponible al consumidor final, la cual depende de las necesidades de información requeridas por el país al que se desea exportar.
3. **EMBALAJE.** En la Norma Internacional para Medidas Fitosanitarias No. 15 (NIMF 15) se describen las medidas para reducir el riesgo de introducción y/o diversidad de plagas, esta norma aplica al embalaje de madera y tarimas para los pallets que puede representar una vía para las plagas de plantas, constituyendo una amenaza principal para los árboles vivos.

## 8.2. PASOS BASICOS PARA INICIAR EL PROCESO DE EXPORTACIÓN

Los elementos básicos que toda empresa debe considerar para iniciar el proceso de exportación son los siguientes:

- Elaborar un *plan de actividades* de mediano y largo plazo.
- *Enfocar los esfuerzos* en función de la demanda del mercado.
- Comprometerse con el cumplimiento de los plazos de entrega con los clientes.
- Contar con un *plan de comercialización* definiendo los medios de comercialización que se van a utilizar.
- Elaborar *material promocional* básico como: tarjeta de presentación, catálogo de productos, presentación de la empresa, brochure y página web.
- Disponer del *recurso humano capacitado* que pueda dedicar tiempo a esta actividad, preferiblemente con conocimiento del idioma inglés.
- Elaborar la *hoja técnica del producto*, que describa el detalle del mismo: peso, forma, presentación disponible, etc. en caso que éste lo requiera.

## 8.3. PRECIO DE EXPORTACIÓN

La estrategia de precios en el mercado destino debe estar acorde a la estrategia de mercado de la empresa, y está depende de las características y condiciones del mercado y el nicho o consumidor



al que quiere llegar. Lo importante antes de exportar es asegurarse que se puede ofrecer un buen producto a un precio competitivo.

Para determinar si el precio es competitivo se debe realizar lo siguiente:

1. Calcular el precio de exportación del producto en las condiciones pactadas con el comprador.
2. Investigar el precio de venta de los productos de la competencia en el mercado destino, al igual que los márgenes de los intermediarios.

En el precio de exportación se deben considerar los siguientes elementos:

ELEMENTO	CONTENIDO
Costo de fabricación	Empaques especiales Embalaje
Costo de transporte y/o flete	In land freight Flete principal Seguros
Costos escondidos	Agentes aduanales Cadena de frío Lógica inversa

Tabla 44. Elementos a considerar en el precio de exportación.

No se trata sólo de precio de exportación sino una cadena de precios de exportación entre el punto de origen y el punto de destino, da lugar a precios diferentes en función de las condiciones de venta o de entrega que estén negociadas y que vendrán definidas dependiendo de los Términos de Comercio Internacional (INCOTERMS).

#### 8.4. MODALIDADES DE EXPORTACIÓN

Se debe evaluar y seleccionar la opción de exportación que más le conviene a la empresa, a continuación se muestran las opciones de exportación:

**ACCESO DIRECTO:** La empresa vende directamente desde su mercado de origen a los clientes en los mercados destinos, dentro de esta modalidad existen diferentes alternativas como por ejemplo vendedores propios o equipo comercial, agentes comerciales, comercio electrónico.

**COMERCIO EN MERCADO DESTINO:** Se trata de establecerse en el mercado de destino y realizar desde allí una actividad comercial o productiva. Como pueden ser:

Sucursales y filiales

Fabricación en los mercados exteriores o filiales de producción

**ACCESO INDIRECTO:** En esta modalidad implica la participación de algún tipo de intermediario que revenda la mercadería a detallistas.

**ACCESO CONCERTADO O AGRUPADO:** Bajo esta modalidad se busca socios, ya no clientes ni intermediarios. Con estos socios se comparten riesgos y beneficios, no sólo el margen de ganancia de las operaciones. La forma más frecuente de cooperación empresarial son: Consorcio de exportación, joint-ventures (empresa conjunta), licencias y franquicias.

**EXPORTACIÓN INDIRECTA:** La exportación indirecta se puede realizar en dos vías que son:

- Ventas a empresas exportadoras o distribuidores nacionales.
- Ventas mediante representantes o comisionistas de exportación.

## 8.5. LOGÍSTICA DE EXPORTACIÓN

### 1. PROTECCIÓN DE MERCANCÍA

Es importante proteger muy bien la mercancía con el fin de que ésta no se deteriore, y si esto sucede exista la posibilidad de recobrar parte o su valor total. Por lo cual la protección puede ser:

Protección física: Actividades logísticas previas al acto de transportarla.

Protección jurídica-económica: Relacionados al Incoterm o Término Comercial utilizado.

#### **INCOTERMS**

Los INCOTERMS son los términos de Comercio Internacional o conjunto de reglas internacionales, regidos por la Cámara de Comercio Internacional, que determinan el alcance de las cláusulas comerciales incluidas en el contrato de compraventa internacional. A continuación se muestran las más utilizadas:

SIGLAS	INCOTERM/TRADUCCIÓN
<b>EXW</b>	Ex Works/Puesto en fábrica
<b>FCA</b>	Free Carrier/ Libre del flete, entregado al transportista en un punto convenido
<b>FAS</b>	Free Alongside Ship/Libre del flete, entregado al costado del buque
<b>FOB</b>	Free on Board/Libre del flete, entregado a bordo del buque
<b>CFR</b>	Cost and Freight/ Incluye el flete y seguro hasta un puerto de destino convenido
<b>CIF</b>	Cost, Insurance & Freight/ Incluye el flete y seguro hasta un puerto de destino convenido
<b>CPT</b>	Carrier paid to/ Incluye el costo de transporte hasta un punto convenido del trayecto
<b>CIP</b>	Carriage & Insurance paid to/ Incluye el costo y seguro de transporte hasta un punto convenido del trayecto
<b>DAT</b>	Delivered at point/ Entregado en una ciudad específica dentro del país de destino
<b>DDP</b>	Delivered and Duty paid/ Entregado dentro del país de destino habiendo pagado DAI y demás impuestos

Tabla 45. Términos de comercio Internacional (INCOTERMS)

## 2. MEDIOS DE TRANSPORTE

En El Salvador los tipos de transporte que pueden utilizarse y están disponibles son el terrestre, marítimo y el aéreo. Para tomar la decisión del transporte se debe considerar:

- ✓ Destino
- ✓ Valor de carga
- ✓ Clima del trayecto
- ✓ Urgencia del comprador
- ✓ Fragilidad de la carga
- ✓ Incoterm usado
- ✓ Volumen y peso
- ✓ Flete (Costo)
- ✓ Puerto destino

En base a las consideraciones anteriores se debe decidir si utilizar medios propios o seleccionar un proveedor de este servicio, para escoger a una empresa que provea el servicio de manejo y transporte de mercancías se debe valor lo siguiente:

- ✓ Precio de cotización
- ✓ Disponibilidad
- ✓ Experiencia
- ✓ Referencias

## 3. SEGURO DE MERCANCÍAS

Aunque no es obligatorio pero hay que considerar que siempre es conveniente asegurar la mercancía por si sufriera daños durante su transporte, sobre todo, si se trata de gran cantidad de mercancía o si es de mucho valor.

El transporte puede dar lugar a pérdidas económicas o incluso daños a terceros. Es por eso que para protegerse de estos riesgos está el Seguro de Transporte de Mercancías, esta decisión debe tomarse simultáneamente al negociar el Incoterm o Término de Comercio y la contratación del transporte.

### 8.6. INSCRIPCIÓN COMO EXPORTADOR

Los que pueden constituirse como exportadores son:

- Persona natural
- Persona jurídica
- Extranjero (con residencia en el país)

El primer paso para iniciarse como exportador es estar legalmente constituido, luego el empresario para el proceso de exportación debe obtener:

TRÁMITE	DESCRIPCIÓN
<b>Clasificación arancelaria</b>	Número con el que el producto es reconocido a nivel internacional. Permite verificar los aranceles de importación. Dirección General de Aduanas de El Salvador
<b>Registro de exportador</b>	Persona natural o jurídica Centro de Trámites de Exportación CIEX Las personas autorizadas con la Tarjeta de Registro de Exportador, son las únicas que podrán firmar las distintas operaciones que se gestionen ante el CIEX. Notificar cuando la persona autorizada se ha retirado de la empresa.
<b>Factura de exportación</b>	Debe completar el formulario 940-941 en el Ministerio de Hacienda y posteriormente solicitar la factura de exportación.

Tabla 46. Descripción de trámites para iniciarse como exportador.

Adicionalmente y de acuerdo al giro o rubro que posee la empresa, ésta deberá gestionar y cumplir con otros requisitos a nivel nacional, tal como se muestra a continuación:

REQUISITO	DESCRIPCIÓN
<b>Permiso de funcionamiento</b>	Aplica para empresas procesadoras, empacadoras, almacenadoras o comercializadoras de alimentos. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
<b>Registro sanitario del producto</b>	Obligatorio para cualquier producto elaborado, empaçado o distribuido a nivel nacional y en el extranjero.
<b>Registro de marca</b>	Opcional pero recomendable para prevenir el uso por terceros. Debe realizarse en el Centro Nacional de Registros.

Tabla 47. Otros requisitos para registrarse como exportador.

## 8.7. DOCUMENTOS PARA EXPORTAR

Las personas naturales o jurídicas que pueden intervenir durante el transporte son: el agente aduanal, el operador logístico, el consolidado de carga, el transportista (carretera), la naviera (transporte marítimo), el agente de carga (aérea). A estos se suman los funcionarios públicos involucrados en la actividad de exportación tanto en nuestro país como en el de destino.

Tanto la operatividad que conlleva el transporte internacional normalmente es responsabilidad de la empresa de transporte contratada.

Documentos a presentar según medio de transporte:

TERRESTRE	MARÍTIMO	AÉREO
<b>Factura comercial</b>	Factura comercial	Factura comercial
<b>Lista de empaque</b>	Lista de empaque	Lista de empaque
<b>Declaración de mercancías o FAUCA</b>	Declaración de mercancías o FAUCA	Declaración de mercancías o FAUCA
<b>Manifiesto de carga (transportista)</b>	Manifiesto de carga (transportista)	Manifiesto de carga (transportista)

<b>Carta de porte (Transportista)</b>	BL-Conocimiento de embarque (transportista)	Guía Aérea (transportista)
---------------------------------------	---	----------------------------

Tabla 48. Documentos a presentar según el medio de transporte en el que se exporta el producto.

Los documentos aduaneros generalmente son elaborados y tramitados por Agentes Aduaneros y en ocasiones puede ser necesaria autorizaciones o certificaciones que deben ser realizadas por el exportador directamente. La empresa que realiza considerable cantidad de transacciones de importación y exportación puede contar con un Agente Aduanero autorizado el cual será parte de su planilla de empleados.

## 9. REGÍMENES DE EXPORTACIÓN

Concepto: La exportación consiste en, remitir desde un país por vía aérea, terrestre o acuática, mercancías destinadas a un uso, consumo, reparación o cambio en otro país. La exportación puede ser definitiva o temporal.

### 9.1. EXPORTACIÓN DEFINITIVA

La exportación definitiva, es la salida de un país, de mercancías nacionales o nacionalizadas (que antes fueron importadas) para ser utilizadas o consumidas definitivamente en otro país. El uso de un Agente Aduanero para realizar la exportación, no es obligatorio en este régimen.

El agente también es optativo cuando se realicen presenten regímenes de Exportación temporal, Re exportación y Exportación temporal para perfeccionamiento y pasivo.

#### ► Requisitos Generales:

- ✓ Poseer un número NIT\* Número de Identificación Tributaria.
- ✓ Transmitir electrónicamente la información a la Aduana de Salida o de Jurisdicción de la zona en donde este, por ejemplo una empresa de Zona Franca.
- ✓ Presentar una Declaración de Mercancía o FAUCA (Formulario Aduanero Único Centroamericano) firmado y sellado por el Representante Legal o Apoderado Especial Aduanero.

\*Si no posee un NIT puede acudir a la Unidad de Atención al Usuario o Aduana correspondiente para realizar su registro.

#### ► Contenido de la Declaración de Exportación

Los datos que deberán consignarse en la Declaración de Exportación son:

- ✓ identificación y registro tributario (NIT) del exportador.
- ✓ identificación del agente aduanero, cuando corresponda.
- ✓ identificación del transportista y del medio de transporte.
- ✓ País de origen, procedencia y destino de las mercancías, en su caso.
- ✓ Número de manifiesto de carga y documento de transporte.
- ✓ Características de los bultos, tales como: cantidad y clase.
- ✓ Peso bruto en kilogramos de las mercancías.
- ✓ Clasificación arancelaria y descripción comercial de las mercancías.
- ✓ Valor FOB (Free on Board) en aduana de las mercancías. es decir el valor que incluye el flete hasta el puerto o lugar de salida de El Salvador.

- ✓ Monto de la obligación tributaria aduanera, (lo que deberá de pagar de derechos de exportación) cuando corresponda.

\* Si no posee NIT ESTE debe obtenerse en la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) y la Unidad de Atención al Usuario o las aduanas lo ingresan al Sistema de Aduanas

► **Documentos que Deben Acompañar la Declaración de Exportación**

- ✓ Factura comercial con la información que el Artículo 114 del Código Tributario de El Salvador exige.
- ✓ Documento de transporte internacional, por ejemplo Conocimiento de Embarque **Notas Marítimo (B/L)**, Carta de Porte, Guía Aérea (AWB) u otro documento equivalente.
- ✓ Licencias, permisos, certificados u otros documentos que reflejen que se cumplió con las restricciones o regulaciones de permisos de exportación Sanitaria
- ✓ Cualquier otro documento que para el tipo de mercancías o el régimen del que provengas sea necesario presentar a la aduana para el despacho de exportación.

Los documentos anteriormente mencionados, se adjuntan a la Declaración de Mercancías de exportación en original y copia. Sin importar el monto de la exportación, el Exportador puede realizar sus trámites también a través del sistema de aduanas MODBRK (SIDUNEA) o del CENTREX (SICEX).

► **Exportación Temporal con Reimportación en el mismo estado.**

Este régimen permite, que mercancías que la aduana Autorizó exportar para un fin específico, por ejemplo exhibición, filmaciones, juegos deportivos entre otros, y por el tiempo que permanezcan fuera del país, sin que estén obligadas al pago de los derechos e impuestos a la exportación (cuando estos sean aplicables).

Las condiciones para que las mercancías puedan utilizar este régimen son:

- ✓ Poseer un número NIT\*. (Número de Identificación Tributaria)
- ✓ Ser plenamente identificables.
- ✓ No haber sido transformadas.
- ✓ Regresar al país dentro del plazo establecido.
- ✓ Si las mercancías no retornan al país y se encontraban sujetas al pago de derechos e impuestos, el exportador debe pagar de inmediato las sumas adeudadas.

\*Si no posee un NIT puede acudir a la Unidad de Atención al Usuario o Aduana correspondiente para realizar su registro.

► **Exportación Temporal para el Perfeccionamiento Pasivo**

Este régimen, permite la salida temporal del país por un plazo autorizado, por la Aduana, de mercancías que pueden ser sometidas a operaciones de transformación, elaboración, reparación u otras permitidas, sin que estén obligadas al pago de los derechos aduaneros e impuestos a la exportación (cuando estos sean aplicables).

Las condiciones para optar por este régimen son:

- ✓ Poseer un número NIT\*. (Número de Identificación Tributaria)
- ✓ Ser plenamente identificables.
- ✓ Regresar al país dentro del plazo establecido.
- ✓ Si las mercancías no retornan al país y se encontraban sujetas al pago de derechos e impuestos, el exportador debe pagar de inmediato las sumas adeudadas.
- ✓ Si las mercancías son enviadas para reparación, y son declaradas dentro de periodo de garantía el exportador deberá conservar prueba de tal situación

\*Si no posee un NIT puede acudir a la Unidad de Atención al Usuario o Aduana correspondiente para realizar su registro.

## 10. EL DESPACHO PARA EXPORTACIÓN

El Despacho para la exportación lo puede llevar a cabo un Agente Aduanero, un Apoderado Especial, un Gestor o el mismo exportador a través de la Aduana o del sistema de aduanas MODBRK o del CENTREX (ver página Web CENTREX).

Es importante que quien decida participar en este procedimiento comprenda que la transparencia y veracidad de la información que presente, es imprescindible para evitar riesgos de cometer un acto que pueda ser sancionado por la Autoridad Aduanera.

### ▶ **¿Qué es el despacho para exportación?**

Es el conjunto de actividades que deben realizar los exportadores, sus intermediarios y la autoridad aduanera para enviar sus mercancías fuera de El Salvador.

### ▶ **Obligaciones de los Exportadores**

Los exportadores que actúan directamente o a través de un intermediario poseen obligaciones ineludibles dentro del proceso de exportación.

#### ▶ **Antes de Despacho**

- ✓ Poseer un número NIT.
- ✓ Transmitir electrónicamente la información a la Aduana de Salida o Jurisdicción.5
- ✓ Firmar la declaración aduanera o FAUCA. (quien firma es el representante legal o (el apoderado especial aduanero)
- ✓ Llenar y firmar el certificado de origen (cuando procede)
- ✓ Presentar correctamente la factura comercial.
- ✓ Cumplir con las regulaciones no arancelarias (inspecciones o permisos Sanitarios)

#### ▶ **Documentos que facilitan el proceso.**

Si la mercancía será reparada en el extranjero bajo garantía, el exportador debe contar con el documento que pruebe la garantía.

#### ▶ **Durante el Despacho**

Colaborar con la Aduana cuando esta le solicite información entregándola dentro del plazo que se le establezca o cuando requiera la mercancía para revisión.

#### ▶ **Posterior al Despacho**

- ✓ Entregar copia del certificado o declaración de origen cuando la Aduana o Autoridad competente del país importador se lo solicite.
- ✓ Corregir la información contenida en la declaración y/o los documentos de exportación (si procede)
- ✓ Conservar una copia del Certificado de Origen por un plazo mínimo de 5 años.

#### ▶ **Obligaciones de los Intermediarios**

El proceso de exportar incluye varios proveedores de servicios, entre ellos, el transportista internacional que es quien llevara la mercancía hasta el destino indicado por el exportador.

En algunos casos puede existir la participación de un agente aduanero que presenta la **Notas** declaración conforme las instrucciones del exportador pero que no puede ignorar las obligaciones que la ley le impone.

► **Antes del Despacho**

**Para un agente aduanero**

- ✓ Verificar la coincidencia de los documentos y la declaración de exportación.
- ✓ Informar al exportador cualquier diferencia o error en los documentos del exportador para que sean corregidos.
- ✓ Confeccionar la declaración de exportación con base en los documentos recibidos y realizar su trámite en aduana.

**Para un transportista**

- ✓ Confeccionar el documento de transporte con base en los documentos que acompañan la declaración de exportación.
- ✓ Informar al exportador cualquier diferencia o error en los documentos para que sean corregidos.

► **Durante el Despacho**

**Para el agente aduanero**

- ✓ Informar las correcciones de la información contenida en la declaración, los documentos y/o la naturaleza de la carga para que sean corregidos. (cuando proceda).

**Para el transportista**

- ✓ Informar al exportador y la aduana o las autoridades correspondientes, cualquier diferencia o error en los documentos y/o la naturaleza de la carga para que sean corregidos

► **Posterior al Despacho**

**Para el transportista**

- ✓ Reportar al exportador y la aduana o las autoridades correspondientes, cualquier inconsistencia o error en los documentos y/o la naturaleza de la carga.
- ✓ Presentar las correcciones de la información contenida en la declaración y/o los documentos. (Cuando procede).

## 11. PROCEDIMIENTO PARA LA EXPORTACIÓN DE MERCANCÍAS

El proceso de Exportación de mercancías de exportación puede incluir la verificación del cumplimiento de permisos de exportación o con ellos y la Aduana no realizara la autorización de salida hasta que esos requisitos se encuentren satisfechos.

El exportador, puede presentar su trámite en una aduana interna o en la aduana de salida. Si los bienes a exportar son originarios de El Salvador y su destino es Honduras, Nicaragua, Costa Rica o Guatemala el trámite se debe presentar con un Formulario Aduanero Uniforme Centroamericano. En el caso de Guatemala, El Salvador posee un trámite especial en la frontera respectiva de acuerdo a un convenio suscrito entre ambos países. Si los bienes a exportar no son originarios de El salvador y su destino es Centroamérica, o cualquier tercer mercado, el trámite se debe presentar amparado a una Declaración de Exportación.

En todos los casos, los trámites están sujetos a la aplicación del procedimiento de selectividad al trámite.



### ► **Presentación de Declaración en Aduana Interna**

Es importante indicar que toda la documentación debe de presentarse completa para que la Autoridad Aduanera active el procedimiento de selectividad.

1. El declarante se presenta a la Aduana a la que transmitió la declaración de mercancías. Entrega los siguientes documentos.
  - ✓ Dos ejemplares impresos de la Declaración.
  - ✓ Los documentos originales que exige el régimen seleccionado.
2. La Aduana verifica y valida la información de los documentos contra lo registrado.
3. Si aprueba, la declaración se registra y la somete al procedimiento de selectividad, que se realiza en la frontera en el caso de exportaciones.

### ► **Resultado selectividad “verde” (levante automático)**

Cuando el sistema indica "Levante Automático", el usuario recibe un ejemplar de la declaración y firma recibido. La aduana le entrega los documentos originales presentados y con estos procede a retirar la mercancía para su despacho de exportación. En este caso las mercancías deberán enviarse en tránsito

### ► **Resultado selectividad “amarillo”**

Cuando el sistema indica "Aforo Documental". La Aduana realiza la revisión documental y confirmado los requisitos no arancelarios (permisos sanitarios por ejemplo), el Funcionario que designa la aduana, redirige la declaración en el sistema informático. El usuario recibe un ejemplar de la declaración, firma recibido y la aduana le entrega los documentos originales presentados y con ellos se procede a retirar la mercancía para su despacho de exportación.

### ► **Resultado selectividad “rojo”**

El sistema indica "Verificación Inmediata".

**Notas.** En este caso, se exige siempre toda la documentación antes de la selectividad, y la verificación se efectúa siempre en la aduana donde se liquida la declaración.

Una vez efectuada la revisión física y, verificados los requisitos no arancelarios (permisos sanitarios por ejemplo), el Funcionario que designa la autoridad, procede con la liquidación y autorización electrónica del "Levante" de las mercancías.

El usuario recibe un ejemplar de la declaración, firman recibido y la aduana le entrega los documentos originales presentados y con ellos, procede a retirar la mercancía para su despacho de exportación.

En el caso de exportaciones de mercancías liquidadas en aduana interna el despacho de las mercancías de la aduana interna hacia la aduana de salida se efectúa siempre mediante tránsito aduanero.

## **Presentación de Declaración en Aduana de Frontera**

### ► **Declaración de mercancías**

1. El exportador se presenta a la Aduana a la que transmitió la declaración de mercancías. Entrega los siguientes documentos.
  - ✓ Dos ejemplares impresos del FAUCA
  - ✓ Los documentos originales que exige el régimen seleccionado.
2. La Aduana verifica y valida la información de los documentos contra lo registrado.
3. Si aprueba, la declaración se registra y somete a selectividad.

▶ **Resultado selectividad “verde” (levante automático)**

Cuando el sistema indica "Levante Automático", el usuario recibe un ejemplar de la declaración, firma recibido y la aduana le entrega los documentos originales presentados y con ellos, procede a retirar la mercancía para su despacho de exportación.

▶ **Resultado selectividad “amarillo”**

Cuando el sistema indica "Aforo Documental". Una vez efectuada la revisión documental y, confirmados los requisitos no arancelarios (permisos sanitarios por ejemplo), el Funcionario designado por la autoridad, redirige la declaración y el usuario recibe un ejemplar de la declaración firma recibido y la aduana le entrega los documentos originales presentados y con ellos procede a retirar la mercancía para su despacho de exportación.

▶ **Resultado selectividad “rojo”**

El sistema indica "Verificación Inmediata". Una vez efectuada la revisión física y, verificados los requisitos no arancelarios (permisos sanitarios por ejemplo), el Funcionario designado por la autoridad, procede con la liquidación y autorización electrónica del "Levante" de las mercancías. El usuario recibe un ejemplar de la declaración firman recibido y la aduana le entrega los documentos originales presentados y con ellos procede a retirar la mercancía para su despacho de exportación.

 **PRESENTACIÓN DE DECLARACIÓN EN ADUANAS DE FRONTERA CON GUATEMALA UTILIZANDO EL FAUCA**

1. El exportador se presenta directamente a la Aduana a la que transmitió la declaración de mercancías. Entrega los siguientes documentos.
  - ✓ Dos ejemplares impresos de la Declaración.
  - ✓ Los documentos originales que exige el régimen seleccionado.
2. La Aduana verifica y valida la información de los documentos contra lo registrado.
3. Si aprueba, la declaración se registra y somete a selectividad. Cuando el usuario presenta directamente su exportación en las ventanillas de la SAT, la aduana de Guatemala, aplica la selectividad (inspección física o levante automático).

▶ **Resultado selectividad “verde” (levante automático)**

El sistema indica "Levante Automático", el funcionario de la aduana de El Salvador, procede a archivar la declaración. Y la Aduana de Guatemala procede a liberar las mercancías.

▶ **Resultado selectividad “amarillo”**

Cuando el sistema indica "Aforo Documental". Una vez verificado el cumplimiento de la revisión documental y comprobados los requisitos no arancelarios (permisos sanitarios por ejemplo), el Funcionario designado por la autoridad, redirige la declaración y el funcionario de la aduana de El Salvador, procede a archivar la declaración.

▶ **Resultado selectividad “rojo”**

Cuando el sistema indica "Verificación Inmediata". Traslada documentos a contador vista quien efectúa la inspección en forma documental y de estar correcto procede a efectuar la liquidación del FAUCA y lo archiva.

## 12. REEXPORTACIÓN

▶ **¿Qué es la reexportación?**

Es la el envío de mercancías arribadas al territorio nacional pero no importadas definitivamente. Estas mercancías pueden encontrarse bajo un régimen suspensivo de derechos como el de depósito temporal o depósito aduanero o un régimen especial como el Perfeccionamiento Activo o haber sido ingresadas bajo un régimen de Importación Temporal.

Estas mercancías también pueden retornarse por que el importador comprobó antes de importarlas, que no correspondieras a lo solicitado por él o por haber llegado a un acuerdo con su proveedor para enviarlas de vuelta o a otro lugar. La declaración de la Reexportación contendrá datos idénticos a la Declaración de

Exportación incluyendo la identificación de las mercancías cuando fuere necesario con el objetivo de cancelar la importación temporal

▶ **¿Es posible reexportar mercancías si cayeron en abandono?**

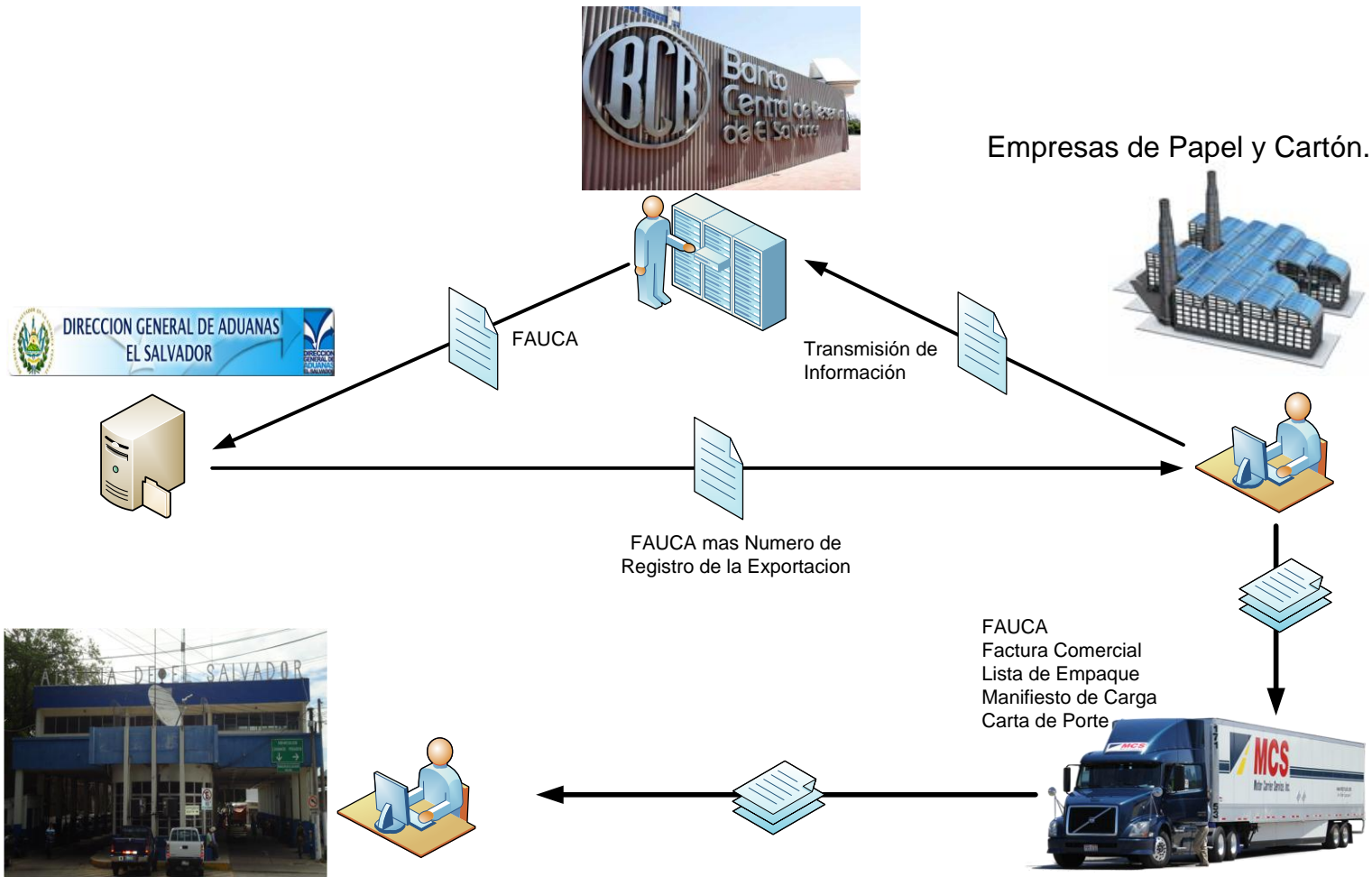
La Aduana no permite que mercancías que cayeron en abandono sean reexportadas.

▶ **Es posible reexportar sobrantes de mercancías?**

Si se trata de “sobrantes” de mercancías, detectados en la aduana y que no fueron justificados ante la aduana en el tiempo o la forma que se exige, La Aduana no autoriza la reexportación.

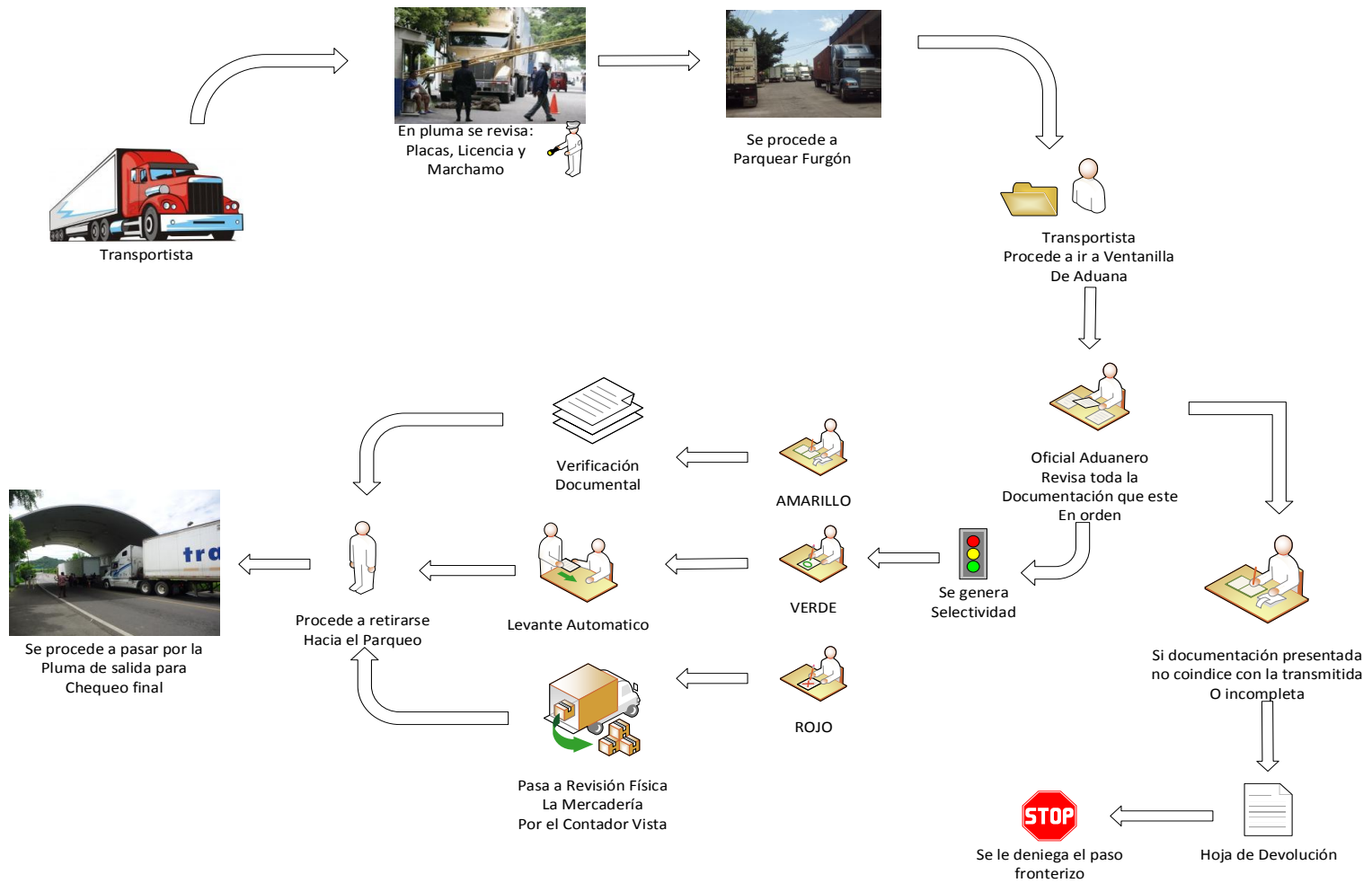
### 13. PROCESO ESQUEMATICO DE EXPORTACIÓN VÍA ELECTRONICA MENDIANTE SICEX Y SIDUNEA

#### Proceso de Exportación vía Electrónicamente Mediante SICEX y SIDUNEA



# 14. PROCESO ESQUEMATICO DE ADUANAS TERRESTRES DEL PAÍS

PROCESO ESQUEMATICO DE ADUANAS TERRESTRES DEL PAIS



## CAPITULO IV. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

En esta metodología se define la investigación de campo para las tres poblaciones muestrales que nos interesan investigar que son las empresas del sector papel y cartón, transportistas de carga internacional y aduanas terrestres a nivel nacional, en la cual se determina el tamaño de las muestras, los instrumentos que se utilizarán para recolectar la información necesaria para el estudio y la metodología de aplicación de los instrumentos a continuación se muestra una tabla que presenta el contenido de los temas que aborda esta metodología.

TEMA	CONTENIDO	OBSERVACIÓN
<b>DISEÑO DEL PLAN DE MUESTREO</b>	<p>Especificar la población seleccionada como meta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Unidad de muestra</li> <li>➤ Determinación del universo</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Especificaciones para el tamaño de la muestra: error permitido, nivel de confianza, carácter finito o infinito y probabilidad de ocurrencia</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Determinación del tamaño de la muestra</li> </ul>	Se diseñará para tres tipos de muestras a investigar que son las empresas del sector papel y cartón, transportistas de carga internacional y aduanas terrestres a nivel nacional.
<b>METODOLOGÍA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Perfil del entrevistado</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de realización de recolección de datos</li> </ul>	Para cada muestra a investigar se realizará una metodología de aplicación del instrumento.
<b>DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Técnicas de recolección de datos</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Selección de la técnica de recolección de datos</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Instrumento de recolección de datos</li> </ul>	Los instrumentos de recolección de datos se diseñarán para las tres muestras que son las aduanas, empresas del sector papel y cartón y transportistas.
<b>DESCRIPCIÓN DE SITUACIÓN ACTUAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presentación y tabulación de datos</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis de datos</li> </ul>	Se presenta para cada una de las tres muestras.

Tabla 49. Contenido de la metodología de la investigación

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

El Ministerio de Economía (MINEC) en conjunto con la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC) presentan las estadísticas correspondientes al Directorio de Unidades Económicas 2011-2012 del país en el cual en total se registraron 161,934 unidades económicas divididas en los siguientes sectores:

**TABLA DE UNIDADES ECONÓMICAS SEGÚN SECTORES ECONÓMICOS TOTAL EN EL SALVADOR**

SECTOR ECONÓMICO	UNIDADES ECONÓMICAS
Agroindustria	47
Comercio	96,126
Construcción	362
Electricidad	64
Industria	18,692
Minas y canteras	6
Servicios	44,729
Transporte	1,908
TOTAL	<b>161,934</b>

Tabla 50. Unidades económicas según sectores económicos total país. Fuente: Directorio de Unidades Económicas 2011-2012 MINEC-DIGESTYC

**GRÁFICO DE UNIDADES ECONÓMICAS SEGÚN SECTORES ECONÓMICOS TOTAL EN EL SALVADOR**

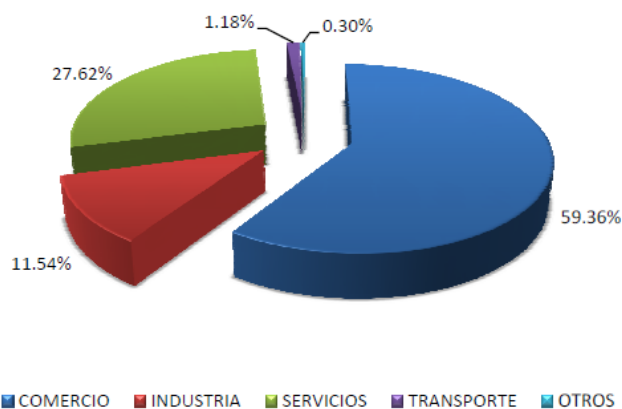


Ilustración 30 Gráfico<sup>11</sup> de unidades económicas según sectores económicos total país. Fuente: Directorio de Unidades Económicas 2011-2012 MINEC-DIGESTYC.

Del sector económico Industria para definir el universo de este segmento se considera las empresas que están clasificadas sus actividades según la Clasificación Industrial Uniforme Revisión 4 (CIU Rev.4) en la sección C. Industrias manufactureras en la División 17. Fabricación de papel y productos de papel esto se define en la determinación del universo de este segmento.

### 1.2 SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL

Los transportistas juegan un papel crucial en el proceso de exportación del sector papel y cartón. En la historia las empresas contaban con su propio sistema de distribución el cual consistía tener sus

<sup>11</sup>Otros incluye agroindustria, construcción, electricidad y minas y canteras.

propias flotas vehiculares (camiones cerrados, rastras con contenedor, pick up tipo panel) y el personal adecuado para poder realizar las distribuciones de sus productos.

Todo esto era conveniente cuando las empresas distribuían sus productos a nivel país y algunas exportaciones esporádicas que se realizaban a los países Centroamericanos. Este sistema de distribución fue cambiando hace aproximadamente tres décadas (en los años 80), donde el país era afectado por una Guerra Civil entre la Fuerza Armada de El Salvador (FAES) y Frente Farabundo Martin para la Liberación Nacional(FMLN), las empresas afrontaban grande problemas para lograr distribuir sus productos ya que a causas de la guerra su sistema de distribución principalmente su flota vehicular era destruida por los diferentes enfrentamiento que habían en las carreteras, ciudades y hasta en sus propias fábricas en el país.

De esta problemática para poder seguir distribuyendo y exportando sus productos de manera adecuada, surgen empresas de transportista privado conocidas hoy en días como navieras. Estas empresas de transporte comenzaron a brindarles a la empresas productoras de bienes, soluciones para poder distribuir sus productos a nivel nacional (El Salvador) y a países del área Centroamericana.

El sistema con el cual funcionaban las empresas transportistas consistió en los siguientes pasos:

1. Firma de un acuerdo para el transporte de carga a nivel nacional o regional.
2. Destinar la cantidad y características adecuada de vehículos para poder transportar la carga.
3. Destinar el personal para dichas operaciones.
4. Recoger la carga en la fábrica o empresa.
5. Transportarla por las diferentes vías terrestres.
6. Descargar la carga en el punto convenido en el acuerdo.

Las empresas productoras de bienes en su momento aceptaron dicho ofrecimiento por parte de estas empresas transportista, ya que su flota vehicular no iban a sufrir más atentando y posteriores pérdidas económicas.

Este modelo ha sido muy bien aceptado por las empresas salvadoreñas, que de forma gradual fueron disminuyendo su flota vehicular y personal requerido para el transporte de cargas concesionárselo a terceros como lo son las empresas de transportistas que se encuentran radicadas en El Salvador, así como a otras empresas internacionales.

Los sistemas de distribución de estas las empresas transportista no ha sufrido mayores cambios en el tiempo, aunque si se ha mejorado con la inclusión de un seguro de carga que protege económicamente el valor de la carga que es transportado por los diferente medios utilizados en El Salvador (terrestre, marítimo y aéreo).

En la actualidad las empresas salvadoreñas que realizan exportaciones a nivel Centroamericano y a nivel mundial están optando por contratar a terceros para poder transportar su carga a exportar debido a que esto minimizan los costos de tener sus propia flota vehicular, el mantenimiento de esta flota, la contratación de personal para operar la flota vehicular y el personal para el mantenimiento de esta flota.



En una relación beneficio-costos las empresas productoras de bienes han optado en un 90%-95% aproximado el uso y contratación de empresas transportista para el transporte y distribución de sus productos. Dicho porcentaje aproximado ha sido proporcionado por agentes aduaneros que laboran en las empresas del sector Papel y Cartón.

Por consiguiente para nuestro estudio es de suma importancia analizar el segmento de las empresas transportistas que operan en el país y cuáles son las dificultades que día a día afrontan en el proceso de exportación.

Para ellos es necesario conocer un poco más a profundidad cuantas empresas transportista se encuentran registradas en el país y el número aproximado de vehículos registrado en el Vice Ministerio de Transporte (VMT) de El Salvador con un permiso especial para poder transitar y transportar carga en otros países a nivel Centroamericano y regional.

Por consiguiente se desarrollara esta parte enfocándose en los siguientes puntos y criterios.

1. Diseño del plan de muestreo.
2. Especificación para el tamaño de la muestra
3. Metodología de aplicación del Instrumento
4. Diseño del instrumento de recolección de datos.
5. Descripción de la Situación Actual.

A continuación se definirán cada uno de estos puntos para obtener la información de manera más acertada y analizar el segmento de transportista de carga:

#### *CONOCER LAS EMPRESAS DE TRANSPORTISTA EN EL SALVADOR.*

En El Salvador existen 253 empresas transportista registrada en el directorio de empresas del año 2011 realizado por Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC) clasificadas según la CIURev.4 en la sección H: Transporte y almacenamiento, clasificadas con el código 49233 para poder realizar exportaciones con su flota vehicular al área Centroamericana y Regional. A estas empresas navieras las podemos encontrar agrupadas en gremiales o de forma independientes en el país.

A continuación se presenta en el siguiente cuadro las diferentes empresas navieras que brinda transporte internacional en El Salvador:

<b>TRANSPORTE DE CARGA INTERNACIONAL</b>			
<b>Nº</b>	<b>NOMBRE COMERCIAL.</b>	<b>Nº</b>	<b>NOMBRE COMERCIAL.</b>
1	Transporte Magaña.	128	Grupo Hergon de Centroamérica S.A de C.V.
2	Transporte Araujo.	129	Transportes Rodríguez Menéndez.
3	Transporte Torres.	130	Transportes Medrano El Salvador S.A de C.V.
4	Transporte de Carga Esquivel.	131	Transportes Ricardo Ballesteros S.A de C.V.
5	Santos tomas Barahona Mendoza.	132	Goosday King Cargo S.A de C.V.
6	Transporte "Garay".	133	T.L.G
7	Transporte Hernández.	134	Morving Cargo S.A de C.V.

8	Transporte Julio Enriques Martínez.	135	Transporte los Monkey S.A de C.V.
9	Transporte Niño.	136	Inalbri S.A de C.V.
10	Transporte Rivas.	137	América Logistics Group S.A de C.V.
11	Transporte Guanaquin.	138	Transportes Panamericanos.
12	Transportes Calidonio.	139	Transportes Transamerica El Salvador S.A de C.V.
13	Global Container Freight S.A de C.V.	140	Tranycop El Salvador S.A de C.V.
14	Global Logistics Management S.A de C.V.	141	Empresa de Transporte JIS
15	TUZO S.A de C.V.	142	Transpejim S.A de C.V.
16	Transportes y Servicios Marroquín.	143	TCAP S.A de C.V.
17	Transportes Diana's S.A de C.V.	144	Transporte Asencio.
18	Transporte Mojica.	145	Transportes Cerritos.
19	Transportes "MELARA"	146	Coensal.
20	Transportes Cabrera.	147	Lemuel S.A de C.V.
21	P.A.S.A.	148	Transportes Mudanza Chemita S.A de C.V.
22	Carlos Efraín Galdámez Recinos.	149	Logística Integral de Carga S.A de C.V.
23	Transportes Ruiz Rodríguez.	150	Transportes "IRR".
24	Transportes Ruiz.	151	Transporte Reyes S.A de C.V.
25	Transporte Villeda.	152	Vesta Logistic S.A de C.V.
26	Transportes Calderón.	153	Pies 17 de El Salvador S.A de C.V.
27	"SV Forwarders".	154	Transporte Laz.
28	Transportes "Cartagena".	155	Multiservice Fénix S.A de C.V.
29	Transportes Ramos.	156	Acnepros S.A de C.V.
30	Transportes R.E.M.	157	Transportes Martínez S.A de C.V.
31	Transko S.A de C.V.	158	Ati Transportes Internacionales S.A de C.V.
32	Transportes del Centro.	159	CYDSA S.A de C.V.
33	Maximiliano Guerra León.	160	Translogisal S.A de C.V.
34	Transportes Molina.	161	Rexim S.A de C.V.
35	José Raúl Romero Hernández.	162	Sertracon S.A de C.V.
36	Transal.	163	Duxcor S.A de C.V.
37	María Domitilia Menjivar.	164	Transpro S.A de C.V.
38	Transportes Lemus.	165	Costa a Costa S.A de C.V.
39	Guardado Trans-Express International.	166	Trans Services Umaña S.A de C.V.
40	Transportes Méndez.	167	Transportes Salsumba.
41	Transporte Juan José.	168	Servicios y Logística de Comercio Exterior de El Salvador.
42	Importadora del Norte.	169	Magalif S.A de C.V.
43	José Reme Portillo Regalado.	170	William Norberto Vásquez Osegueda.
44	Grupo Andermayn S.A de C.V.	171	Ticamex El Salvador S.A de C.V.
45	Transportes Rodríguez.	172	Servicios y Negocios Juanelo S.A de C.V.
46	Transportes Constanza.	173	Carlos Aguilar Arangon.
47	Transportes Guerrero.	174	Cabezales Unidos S.A de C.V.

48	Transportes de Carga Romero Escamilla.	175	Reinter S.A de C.V.
49	Transporte de Carga M.L.	176	Transmasco S.A de C.V.
50	Transporte de Carga Pineda.	177	Mundo Carga Express S.A de C.V.
51	Transporte Paniagua.	178	Transportes Escobar.
52	Oscar Alfredo Guzmán Aguilar.	179	Alternaty Servicie S.A de C.V.
53	José Ángel Valencia Pérez.	180	Marina López de Orellana.
54	Transportes Navas.	181	Global Express Inc S.A de C.V.
55	Transportes Hernández.	182	Comca Internacional.
56	Transportes Carranza.	183	Diga S.A de C.V.
57	Transportes Lobos.	184	Transportes JADY.
58	Transportes Martínez.	185	Transportes Ricardo Ballesteros.
59	Carflo S.A de C.V.	186	On Line S.A de C.V.
60	Transportes Navas Monterrosa.	187	The Jointpartners El Salvador S.A de C.V.
61	Transportes de Carga Máximo Escamilla.	188	Aribe S.A de C.V.
62	Transportes Hernández Magaña.	189	Transportes Velmont S.A de C.V.
63	Odilio Estrada Aguirre.	190	Transporte Serrano López.
64	Transportes Arias.	191	Transportes Alas.
65	Tran-land.	192	Transportes Pérez Jiménez.
66	Leonso Merches Torres.	193	Transportes Roberts.
67	Marco Alberto Calderón Gálvez.	194	Transporte de Carga Internacional Falcón Express.
68	Carlos Alberto Gálvez Calderón.	195	Transporte Ramírez Gil.
69	Transportes Galdámez.	196	Transportes Landaverde Cerón.
70	Marvin Geovanni Gálvez Roldan.	197	Transportes Escobar.
71	Transporte de Carga "Aguilar".	198	Nelson Emilio Escobar Inestroza.
72	Transportes Orantes.	199	Ariaga Transport.
73	DHL Global Forwarding (El Salvador) S.A de C.V.	200	Transportes Sigüenza.
74	Héctor Alfredo Velasco Montenegro.	201	Transporte Pichintes.
75	Transportes López Castellón S.A de C.V.	202	Transportes Sánchez.
76	Transportes de Cargas Terrestre Callejas.	203	Transporte Tito.
77	D&A Cargo.	204	Transportes a Ramírez.
78	Transporte Sandoval.	205	Transportes A.R.
79	Freight & Bróker.	206	Transportes Espinoza.
80	Arrow air inc.	207	Transportes Baires.
81	Altheca S.A de C.V.	208	Transportes Grande Coto.
82	Transporte Internacional de Carga Salvadoreña.	209	Transportes Benavides.
83	SILOG S.A de C.V.	210	Transportes Duran.
84	Tranxporte S.A de C.V.	211	Transportes López C.
85	Caribex Worldwide El Salvador S.A de C.V.	212	Transportes de Paz.
86	Transportes Lemus S.A de C.V.	213	Transportes Chávez.
87	Transportes Carbonell.	214	Transportes Gonzalo Henríquez.

88	Corporación Operativa Mercantil y Logística S.A de C.V.	215	Transportes Campos.
89	Transportes Cabrera.	216	Transporte" Figueroa".
90	ELF de El Salvador S.A de C.V.	217	Transportes José Ramón Guevara.
91	ALS S.A de C.V.	218	Transportes Carranza.
92	Transportes Teodoro.	219	Transportes Mena.
93	T.F.I de El salvador S.A de C.V.	220	Transportes de Carga J.E.
94	Transportes Mendoza S.A de C.V.	221	Transportes Ramírez.
95	T.C.L S.A de C.V.	222	Transportes Velis Medrano.
96	Transporte y Logística S.A de C.V.	223	Transportes Barahona.
97	Ingahe S.A de C.V.	224	Transportes Cardona.
98	Transportes Sebastián S.A de C.V.	225	Transportes y Venta de Materiales de Construcción Rivera.
99	Tráiler Trans de El Salvador S.A de C.V.	226	Blanca Evelyn Zelaya Rivera.
100	Pronto Industrial S.A de C.V.	227	Transportes Castillo.
101	Universal Cargo.	228	Castillo Logistic.
102	Transmart S.A de C.V.	229	Transportes Campos.
103	Internacional Freight Company S.A de C.V.	230	Comercio y Transportes S.A de C.V.
104	Alfaro Palacios S.A de C.V.	231	Transporte Emanuel.
105	Pasari S.A de C.V.	232	Transportes Polio.
106	Transportes los Latinos S.A de C.V.	233	Transportes la Cima.
107	Kuehne + Nagel S.A de C.V.	234	Transportes Karla Lorena.
108	Transrofran.	235	Franklin de Jesús Hernández Pereira.
109	Transporte Terrestre "Tranen".	236	Transportes Guevara.
110	Neo Logistics S.A de C.V.	237	Transportes Reyes Flores.
111	Transportes Sara S.A de C.V.	238	Flash Transportation S.V.
112	Ana Ruth Carrillo de Abrego.	239	Transporte Cruz.
113	Transportes Argueta Reyes S.A de C.V.	240	Transporte Nodelia.
114	Omelco.	241	Transportes Posada.
115	CPS Logistics S.A de C.V.	242	Transportes García.
116	Maersk El Salvador S.A de C.V.	243	Transporte Dos Hermanos.
117	Transporte Rigging Logistics Group S.A de C.V.	244	Trans F.A.J.
118	Elese S.A de C.V.	245	Transportes Álvarez.
119	Trans Cargo Express S.A de C.V.	246	Transportes Robles.
120	Transporte Herrera.	247	Transportes Villatoro.
121	Transporte Centroamericanos O&M S.A de C.V.	248	Crowley Liner Services Inc.
122	Comservice S.A de C.V.	249	Transporte Mario A. Salazar.
123	Transportes Gutiérrez.	250	Transportes San Diego(El Salvador) S.A de C.V.
124	Transportes Consolidados S.A de C.V.	251	Transportes Montes.
125	Transportes Moreno S.A de C.V.	252	Trans-Leti.

126	Transportes Logísticos Integrados S.A de C.V.	253	Crowley Latín América Service LLC Sucursal El Salvador.
127	Translemus Internacional S.A de C.V.		

Tabla 51. Lista de Transporte de Carga Internacional. Elaborado por el grupo de investigación en base a datos del Directorio Económico Empresarial 2011 de la DIGESTYC.

### GREMIALES DE TRANSPORTE

En el salvador existen diversas gremiales de transporte de carga tanto nacional como internacional. Pero las gremiales más reconocidas donde se encuentran agrupadas la mayoría de empresas dedicadas al transporte de carga son las siguientes más:

GREMIALES DE TRANSPORTE DE CARGA INTERNACIONAL	
✓	Asociación Salvadoreña de Agentes de Carga (ASAC).
✓	Asociación Salvadoreña del Transporte Internacional de Carga (ASTIC).
✓	Asociación Salvadoreña de Empresarios del Transporte de Carga (ASETCA).

Tabla 52. Gremiales de Transporte de Carga Internacional. Fuente: Diarios La Prensa Gráfica y el Diario de Hoy.

Estas gremiales son de gran influencia en el medio ya que todos los problemas que presente el sector de transporte de carga, son ventilados por medio de estas tres organizaciones ante el gobierno de El Salvador y medios de comunicación para poder encontrar una solución oportuna y resolver de mejor manera cualquier problema.

### PERMISO VEHICULAR PARA TRANSPORTAR CARGA FUERA DE LAS FRONTERAS SALVADOREÑAS.

En El Salvador existe un ente rector y regulador que está a cargo de conceder los permisos vehiculares para transporte liviano o pesado de carga. Este ente es el Vice-Ministerio de Transporte de El Salvador (VMT), quien es el que concede la autorización para que un vehículo pueda ser utilizado como transporte de carga internacional.

Dicho permiso es gestionado en el VMT por las empresas de transportista tras presentar una serie de documentación que se lista a continuación:

REGISTRO DE EMPRESA Y PERSONA NATURAL DE TRANSPORTE DE CARGA.
1. Solicitud (F-01).
2. Copia certificada por notario del DUI y NIT de propietario.
3. Este registro se deberá actualizar cada vez que exista alguna modificación o cada cinco años por las modificaciones que pudiesen existir. al realizar cualquier tipo de trámite se deberá presentar la hoja impresa de registro (para evitar presentar todos los documentos nuevamente).
<b>PRESENTACION POR UN TERCERO:</b>
✓ Presentar copia certificada por notario de poder administrativo.
✓ Copia de DUI y NIT certificada por notario de la persona apoderada (vigentes y ampliados al 150%)

**SI ES PERSONA JURÍDICA DEBERÁ AGREGAR:**

- ✓ Copia certificada por notario de escritura o acta de constitución debidamente inscrita.
- ✓ NIT de la sociedad o cooperativa. (ampliados al 150%).
- ✓ Copia certificada por notario de credencial debidamente inscrita.
- ✓ Copia certificada por notario de DUI y NIT del representante legal

**Fuente:** Vice-Ministerio de Transporte.

Tabla 53. Registro de empresa y persona natural de transporte de carga. Fuente Viceministerio de Transporte, El Salvador.

En los tratados que se han realizado con países Centroamericanos se ha incluido al sector transporte de carga y que este pueda circular en carreteras internacionales sin ningún problema alguno. En el trato General de Integración Económica Centroamericana en su artículo 28 contempla plena libertad de tránsito a través de su territorio para mercadería destinada a cualquiera del otro estado miembro (Países Centroamericanos).

### 1.3 SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR

#### *HISTORIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS*

La Dirección General de Aduanas del 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 estructura orgánica de la DGA, se estableció mediante el Reglamento Orgánico Funcional, dictado mediante Decreto Ejecutivo No. 44, el 18 de mayo de 1994 y publicado en el Diario Oficial No. 108, Tomo 323, el 10 de junio de ese mismo año. Dicho Reglamento fue modificado, por Decreto Ejecutivo No. 114, el 12 de octubre de 1998. Asimismo, se regula mediante la nueva Ley Orgánica de Aduanas (2006).

A través del Reglamento Orgánico Funcional, se faculta al Director General a dictarlas normas necesarias a efecto de desarrollar o reestructurar la organización interna de la Dirección General de Aduanas con el fin de permitir a la Institución readecuar su estructura orgánica funcional integrada por tres niveles: Directivo, Ejecutivo y Operativo.

La DGA, mantiene una constante modernización en sus sistemas, respondiendo a las exigencias internacionales en materia aduanera, de comercio exterior y de aseguramiento de la calidad en el servicio, así como a la dinámica acelerada del comercio internacional en el marco de la globalización de las economías en un ámbito de facilitación y transparencia con su usuarios directos e indirectos que deseen consultarle.

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 nuestra actividad económica abarcó el periodo desde 1950 hasta 1980, durante los cuales las funciones de la Aduana persiguieron fines casi exclusivamente rentísticos, lo cual contribuyó a convertirla en una de las fuentes recaudadoras más importantes del Estado Salvadoreño.

A partir de los años 90, se comenzó la modernización de la administración tributaria aduanera, respondiendo al proceso de globalización económica mundial. En ese ámbito se estableció en la DGA un sistema de calidad certificado que persigue la mejora continua de los servicios aduaneros.

#### *DISTRIBUCIÓN DE LAS ADUANAS Y PUESTOS ADUANEROS*

Las Aduanas y Puestos Aduaneros se encuentran en todo el territorio nacional. Se le llama Jurisdicción a la sección del territorio de El Salvador en la cual cada aduana ejerce control.

Las aduanas se clasifican de acuerdo al lugar en el que se encuentren, además de las que se indican Delegaciones de Aduanas en Zonas Francas y Depósitos Temporales y Almacenes Generales de Depósito.

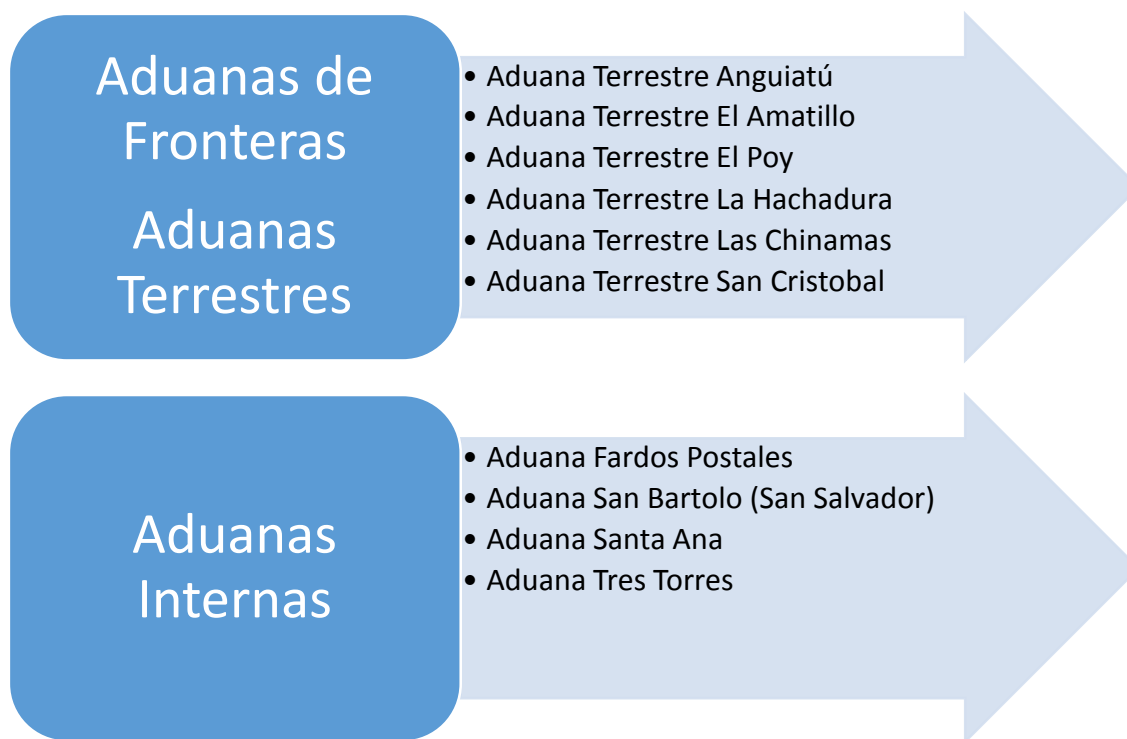


Ilustración 31. Aduanas de Frontera e Internas en El Salvador. Fuente: Guía Aduanera, primera edición 2008 USAID, El Salvador.



Ilustración 32. Aduanas Periféricas, Aéreas y Marítimas en El Salvador. Fuente: Guía Aduanera, primera edición 2008 USAID, El Salvador



Ilustración 33. Zona Francas y Almacenes Generales de Depósito. Fuente: Guía Aduanera, primera edición 2008, USAID, El Salvador.



## 2. DISEÑO DEL PLAN DE MUESTREO

### 2.1. UNIDAD DE MUESTRA

#### 2.1.1. UNIDAD DE MUESTRA SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

Las empresas exportadoras que pertenecen al sector papel y cartón, por cada empresa se tomará como unidad de análisis a un empleado que trabaje en el área de exportaciones. Por lo tanto la unidad de muestra son personas.

#### 2.1.2. UNIDAD DE MUESTRA SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL

La unidad de muestra considerado para este segmento en particular son los transportista de carga internacional (conductores de vehículos) que realicen exportación por las diferentes aduanas de frontera de El Salvador.

Se realizara una conversación básica, se utilizara número de vehículos para obtener el número de encuestas, de la siguiente manera:

- 1 Camión = 1 conductor.
- 1 Cabezal + 1 Remolque = 1 conductor.

Lo que se traduce en que por cada vehículo compuesto (Cabeza + Remolque) y no compuesto (Camión), la unidad de muestra será el **conductor de dicho vehículo**.

#### 2.1.3. UNIDAD MUESTRAL SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR

La investigación se llevará a cabo en las aduanas de fronteras de El Salvador en las cuales se tomará como muestra de análisis en cada aduana al Administrador de Aduanas que es la máxima autoridad en el recinto y es el que toma las decisiones con respecto a la administración y conducción de la Aduana.

### 2.2. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO

#### 2.2.1. UNIVERSO SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

El Ministerio de Economía y la Dirección General de Estadística y Censos clasifica las actividades económicas de El Salvador basado en la Clasificación Industrial Internacional Uniforme Revisión 4 (CIIU Rev.4) en la cual el sector papel y cartón se encuentra clasificado en la sección C. *Industrias manufactureras* y división 17. *Fabricación de papel y productos de papel*. Por lo que dentro de las 18,692 unidades económicas de la Industria en todo el país la cantidad de empresas que pertenecen a la categoría C 17 Fabricación de papel y cartón por departamento en el país son las siguientes:

DEPARTAMENTO	UNIDADES ECONÓMICAS
Ahuachapán	1
Santa Ana	1
Sonsonate	1
La Libertad	4
San Salvador	18
La Paz	1
Usulután	1

TOTAL

27

Tabla 54 Empresas del sector papel y cartón en El Salvador. Elaborado por el grupo de investigación con datos del Directorio Económico 2011-2012, DIGESTYC y Ministerio de Economía.

En el Directorio de Exportadores del Centro de Trámites de Importaciones y Exportaciones (CIEX El Salvador) del Banco Central de Reserva de El Salvador se encuentran registradas las empresas del sector papel y cartón que exportan productos clasificados según el Sistema Arancelario Centroamericano (SAC) en el código 48 que describe “Papel y cartón. Manufacturas de pasta de celulosa, de papel o cartón” a continuación se muestran las empresas que exportan productos clasificados según el SAC en el código 48:

N°	EMPRESA EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN
1	ALAS DORADAS, S.A. DE C.V.
2	ALBACROME S.A. DE C.V.
3	ALGIER'S IMPRESORES S.A. DE C.V.
4	AVERY DENNISON RETAIL INFORMATION SERVICES EL SALVADOR, S.A. DE C.V.
5	BEMISAL, S.A. DE C.V.
6	BOLSAS DE CENTROAMERICA, S.A. DE C.V.
7	CAJAS INTERNACIONAL S.A. DE C.V.
8	CAJAS PLEGADIZAS S.A. DE C.V.
9	CAJAS Y BOLSAS S.A.
10	CARTONESA S.A. DE C.V.
11	CELPAC, S.A. DE C.V.
12	D'EMPAQUE, S.A. DE C.V.
13	EMPAQUES Y ETIQUETAS S.A. DE C.V.
14	EVERGREEN PACKAGING DE EL SALVADOR
15	HISPALIA S.A. DE C.V.
16	HYSTIK DE CENTROAMERICA, S.A. DE C.V.
17	IMPRESORA LA UNIÓN
18	INDUSTRIAS GRAFICAS VIMTAZA S.A. DE C.V.
19	KIMBERLY CLARK DE C.A. S.A.
20	PAPELERA SALVADOREÑA
21	PAPELISA de C.V.
22	RR DONNELLEY DE EL SALVADOR S.A. DE C.V.
23	SIGMA Q S.A. DE C.V.: CARTONERA CENTROAMERICANA, KOTEIN, ROTOFLEX E IGSAL

Tabla 55. Empresas exportadoras del sector papel y cartón. Fuente Directorio de exportadores CIEX El Salvador del BCR.

El universo del segmento de empresas exportadoras del sector papel y cartón es de 23 empresas de las cuales según la unidad de análisis el universo(N) del segmento 1 es de 23 personas.

$$N = 23 \text{ personas}$$

## 2.2.2. UNIVERSO SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL

Para este segmento en específico nuestro universo de investigación serán los transportistas, entendiendo por transportista a las unidades vehiculares (Camiones, Cabezales y Remolques) que son utilizadas en el proceso de transporte de carga por vía terrestre.

No se puede definir a las empresas de transporte de carga internacional como el universo para nuestro segmento debido que para nuestra investigación necesitamos fuentes primarias de información y las empresas de transportes son información secundaria, debido a que existen divergencias entre la situación real que se vive en proceso de transporte y lo que en realidad esta pasado, esto a causa que la información que la empresas de transporte obtienen es brindada por los conductores de las unidades de transporte que son lo que son lo que están involucrados directamente en proceso de exportación. A causa de estos se ha definido que sean los transportistas los que conforme nuestro universo del segmento de transporte de carga.

La definición del universo de nuestra muestra serán los vehículos de cargas (Camiones, Cabezales y Remolques) que tiene registrado el Vice-Ministerio de Transporte (VMT) del año 2011. Que a continuación se muestra la tabla resumen de cuantas unidades de transporte registradas en el Padrón de Vehículos, de enero a diciembre de 2011.



### VICE-MINISTERIO DE TRANSPORTE PADRÓN DE VEHÍCULO INSCRITOS HASTA DICIEMBRE DE 2011



Departamento	A	AB	C	CC	CD	CR	D	M	MB	MI	N	O	P	PR	R	RE	V	Cantidad
AHUACHAPAN	11	223	1,538		0	0	5	2,938	152	0	57	0	15,273	29	0	127		20,353
SANTA ANA	78	735	3,382		0	0	2	6,848	275	0	160	0	46,741	39	0	515		58,775
SONSONATE	128	609	2,807		0	0	2	3,153	87	0	92	0	24,437	43	0	1,142		32,500
CHALATENANGO	168	227	1,679		0	0	0	2,399	32	0	90	0	14,063	31	0	94		18,783
LA LIBERTAD	333	910	6,614	20	300	0	14	9,173	564	284	1,055	0	81,270	140	0	2,323	65	103,065
SAN SALVADOR	3,697	2,257	13,879	38	216	79	57	29,972	2,033	333	8,829	0	249,529	224	0	4,107	270	315,520
CUSCATLAN	58	285	976		0	0	3	1,300	60	0	57	0	11,217	18	0	133		14,107
LA PAZ	64	302	1,370		0	0	0	2,212	174	0	73	0	17,468	27	0	209		21,899
CABAÑAS	11	163	932		0	0	0	1,587	67	0	55	0	8,785	9	0	45		11,654
SAN VICENTE	39	215	1,152		0	0	0	1,139	13	0	56	0	9,526	19	0	55		12,214
USulután	201	221	1,857		0	0	0	3,976	95	0	54	0	20,757	32	0	161		27,354
SAN MIGUEL	1,084	591	3,504		0	0	0	7,176	188	1	95	0	40,849	50	0	327		53,865
MORAZÁN	13	68	1,309		0	0	1	1,895	22	0	70	0	9,543	16	0	76		13,013
LA UNIÓN	142	363	2,008		0	0	0	1,896	55	0	47	0	18,985	20	0	118		23,634
<b>TOTAL</b>	<b>6,027</b>	<b>7,169</b>	<b>43,007</b>	<b>58</b>	<b>516</b>	<b>79</b>	<b>84</b>	<b>75,664</b>	<b>3,817</b>	<b>618</b>	<b>10,790</b>	<b>0</b>	<b>568,443</b>	<b>697</b>	<b>0</b>	<b>9,432</b>	<b>335</b>	<b>726,736</b>

Fuente: Padrón de Vehículos Inscritos en Vice-Ministerio de Transporte (VMT) en el año 2011

Tabla 56. Padrón de vehículos inscritos en Viceministerio de Transporte (VMT) en el año 2011.

A partir de la tabla anterior conformamos la siguiente tabla resumen con los vehículos inscriptos en el Vice-Ministerio de Transporte (VMT) en el año 2011.

Nº	DESIGNACIÓN	VEHÍCULOS INSCRIPTOS
1	A: Alquileres	6,027
2	AB: Autobús	7,169
3	C: Camión, Cabezales	43,007
4	CC: Cuerpo Consular	58
5	CD: Cuerpo Diplomático	516
6	CR: Cruz Roja	79
7	D: Discapacitados	84
8	M: Motos, Moto bicicletas, Motonetas o "Sidecars"	75,664
9	MB: Microbús de Transporte Público de Pasajeros	3,817
10	MI: Misión Internacional	618
11	N: Nacional	10,790
12	O: Oficial	0
13	P: Particular	568,443
14	PR: Provisional	697
15	R: Reparador	0
16	RE: Remolque	9,432
17	V: Vendedor	337
<b>TOTAL DE VEHÍCULOS</b>		<b>726,736</b>

Tabla 57. Tabla resumen de vehículos inscriptos en el Viceministerio de Transporte. Fuente: Padrón de vehículos inscriptos en el VMT en el año 2011.

Para nuestro caso de estudio el universo de muestral serán los camiones y cabezales (43,007 Vehículos) y los remolques (9,432 Vehículos) que según el Vice-Ministerio de Transporte (VMT) atreves del Servicios de Transito Centroamericano del El Salvador (SERTRANCEN) cataloga a los camiones, remolque y cabezales de la siguiente forma:

► **CAMIONES**

TIPO	DESCRIPCION
<p><b>CAJON/MADERA</b></p>	 <p>Espacio de carga compuesto por un cajón con paredes de madera, este vehículo es utilizado para transportar arena, piedras, etc.</p>
<p><b>CAJON/METALICO</b></p>	 <p>Espacio de carga compuesto por un cajón con paredes de metal, Este vehículo es utilizado para transportar arena, piedras, etc.</p>
<p><b>BARANDAL</b></p>	 <p>Espacio de carga con barandales que pueden ser de metal o de madera para detener la carga.</p>
<p><b>BLINDADO</b></p>	 <p>Vehículo utilizado para Transporte de Valores.</p>
<p><b>BOMBACONCRETO</b></p>	 <p>Especialmente diseñado para bombear Hormigón/Cemento listo para su uso.</p>
<p><b>CHASIS CABINA</b></p>	 <p>Esta denominación se aplica al camión tal como sale de fábrica, sin portar sobre el chasis la estructura para soportar la carga.</p>
<p><b>CISTERNA</b></p>	 <p>Se utiliza para el transporte de líquidos. Conocidos como Pipas.</p>
<p><b>MEZCLADOR</b></p>	 <p>Especialmente diseñado para transportar y mezclar Hormigón/ Cemento listo para su uso.</p>

<p><b>FURGON</b></p>	 <p>El espacio de carga este compuesto por un furgón.</p>
<p><b>GRUA</b></p>	 <p>Lleva incorporado en su chasis una grúa.</p>
<p><b>FURGON REFRIGERADO</b></p>	 <p>Habitáculo de carga compuesto por un furgón adecuado para el Transporte de cargas frías y con equipo de refrigeración incluido.</p>
<p><b>TELECOMUNICACIONES</b></p>	 <p>Su uso específico es servir como estación de telecomunicaciones para transmitir una señal determinada.</p>
<p><b>VOLTEO</b></p>	 <p>Posee caja metálica la cual tiene un mecanismo hidráulico de elevación para vaciar la carga.</p>
<p><b>PLATAFORMA</b></p>	 <p>Posee una plataforma que puede ser de metal o de madera.</p>
<p><b>MOTOBOMBA</b></p>	 <p>Diseñado y equipado como vehículo para combatir incendios.</p>
<p><b>PLATAFORMA HIDRAULICA</b></p>	 <p>Posee una plataforma hidráulica para transportar vehículos, utilizado generalmente para mover vehículos con averías.</p>






<b>PERFORADOR</b>	 Adaptado con maquinaria específica para la perforación de pozos.
<b>BRAZO HIDRAULICO</b>	 Posee un brazo hidráulico articulado con una "canasta". Utilizado generalmente en reparaciones de cablesados, semáforos, etc.
<b>PALETIZADO</b>	 Diseñado para cargar artículos de un formato específico (E), Garrafones de agua, cajones de botellas, etc.
<b>COMPACTADOR</b>	 Se utilizan para recolectar la basura, y posee una maquinaria que compacta la carga.
<b>CAÑERO</b>	 El espacio de carga está acondicionado para transportar caña de azúcar.
<b>AMBULANCIA</b>	 Personas naturales o jurídicas que no se dedican al ramo de la salud, requieren autorización previa de la DGTTO
<b>BARREDOR</b>	 Diseñado específicamente con la maquinaria para barrer las calles.
<b>PORTAVEHICULO</b>	 Caeñón posee en forma posterior a la cabina, un dispositivo rígido no articulado exclusivo para portar vehículos y transportarlos, sin importar que pesen en la parte posterior tomamasa o parte tractora.
<b>TOLVA</b>	 Unidad apta para el transporte de productos a "Granel".

Tabla 58. Camiones. Fuente: Catálogo de clases y tipos de vehículos del servicio de tránsito centroamericano en El Salvador (SERTRACEN)

► **REMOLQUES**

TIPO	DESCRIPCIÓN
<p><b>BARANDAL</b></p>	 <p>Remolque fabricado con baranda a su alrededor para sujetar la carga.</p>
<p><b>GONDOLA</b></p>	 <p>Remolque con recipiente semi cerrado para la carga.</p>
<p><b>CISTERNA</b></p>	 <p>Remolque fabricado con depósito cerrado para transportar líquidos.</p>
<p><b>FURGON</b></p>	 <p>Remolque con caja cerrada para transportar carga.</p>
<p><b>GONDOLA DE VOLTEO</b></p>	 <p>Remolque con góndola empotrada en chasis con mecanismo hidráulico para el volteo de la carga.</p>
<p><b>PORTAVEHICULO</b></p>	 <p>Remolque con plataforma inclinado para portar vehículos y transportarlos. (Comúnmente llamados "vacuina").</p>
<p><b>CASA RODANTE</b></p>	 <p>Remolque fabricado o adaptado como casa rodante.</p>
<p><b>PLATAFORMA</b></p>	 <p>Remolque con piso plano el cual puede ser metálico o de madera su característica es que este remolque no posee barandales ni paredes que sujeten la carga.</p>
<p><b>FURGON REFRIGERADO</b></p>	 <p>Remolque con Furgón que posee una cámara y equipo refrigerante por la naturaleza de la carga que transporta.</p>
<p><b>CAÑERO</b></p>	 <p>Remolque utilizado para transportar caña de azúcar.</p>



<b>PORTA CONTENEDOR</b>	 Remolque para el transporte de contenedores marítimos (Conocido como "araña")
<b>TOLVA</b>	 Unidad apta para el transporte de productos a granel con descarga por gravedad.
<b>RESTAURANTE</b>	 Remolque adaptado para venta de alimentos.
<b>TELECOMUNICACIONES</b>	 Remolque equipado para la transmisión de comunicaciones (TV).
<b>PARA LANCHAS</b>	 Remolque fabricado para transportar lanchas o jet ski.
<b>VOLTEO</b>	 Este remolque posee mecanismo hidráulico para descargar.
<b>PORTA MAQUINARIA</b>	 Remolque que cumple con la finalidad de transportar maquinaria pesada. Posee una plataforma hidráulica. (Conocidos como "Lowboy").
<b>PARA CABALLOS</b>	 Remolque para transportar caballos diseñado con cuatro ruedas, en algunos casos es cerrado ó abierto con compuerta.
<b>CAJON/MADERA</b>	 Remolque fabricado con cajón de madera.
<b>CAJON/METAL</b>	 Remolque fabricado con cajón de metal.
<b>PALETIZADO</b>	 Remolque diseñado para carga de un formato específico, botellas, cajones, garrafones, cilindros de gas, etc.
<b>MAQUINARIA BOMBA CEMENTERA</b>	 Remolque fabricado para montar "maquinaria", la placa a portar es "RE"
<b>PLANTA ELECTRICA</b>	 Remolque fabricado para montar "maquinaria".

**Fuente:** Catalogo de Clases y Tipos de Vehículos Del Servicios de Transito Centroamericano del El Salvador (SERTRANCEN)





Tabla 59. Remolques. Fuente: Catálogo de clases y tipos de vehículos del servicio de tránsito centroamericano en El Salvador (SERTRANCEN)

► CABEZALES.

TIPO	DESCRIPCIÓN
CON CAMAROTE	 <p>Cabezal con espacio para camarote en la parte posterior del cabezal.</p>
SIN CAMAROTE	 <p>Cabezal sin camarote.</p>

Tabla 60. Cabezales. Fuente: Catálogo de clases y tipos de vehículos del servicio de tránsito centroamericano en El Salvador (SERTRACEN).

Los vehículos utilizados con regularidad para el transporte internacional por la industrial del sector papel y cartón son los que se presentan en el siguiente cuadro:

Vehículos utilizados por el Sector Papel y Cartón para el Transporte Local E Internacional	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camión tipo “Furgón”</li> </ul>	
FURGON	 <p>El espacio de carga esta compuesto por un furgón.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cabezales</li> </ul>	
CON CAMAROTE	 <p>Cabezal con espacio para camarote en la parte posterior del cabezal.</p>
SIN CAMAROTE	 <p>Cabezal sin camarote.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remolques</li> </ul>	
FURGON	 <p>Remolque con caja cerrada para transportar carga.</p>

<b>PORTA CONTENEDOR</b>	 Remolque para el transporte de contenedores marítimos (Conocido como "araña")
-----------------------------	---

Tabla 61. Vehículos utilizados por el Sector Papel y Cartón para el Transporte Local e Internacional

Se cuentan con un total de 52,439 vehículos compuestos por camiones y cabezales (43,007 Vehículos) y los remolques (9,432 Vehículos), que según apreciaciones y aproximaciones de las tres principales gremiales los vehículos que se encuentran en El Salvador, del parque vehicular inscrito como camiones, cabezales y remolques varía en porcentaje.

Dicho porcentaje, es decir los vehículos que están destinados para el transporte de carga internacional, según el criterio de las personas consultadas (que pidieron que no se citara su nombre) perteneciente a las gremiales, los referidos porcentajes del total de vehículos inscritos ante el Vice-Ministerio de Transporte (VMT) queda de la siguiente manera.

GREMIALES DE TRANSPORTE	VEHÍCULOS	
	Camiones	Remolques
(ASAC)	35%	70%
(ASTIC)	40%	75%
(ASETCA)	45%	75%
<b>Total Porcentual</b>	<b>40.00%</b>	<b>73.33%</b>
<b>Promedio de Vehículos</b>	<b>20,976</b>	<b>6,851</b>

Tabla 62. Porcentaje del Total de Vehículos inscritos en el Viceministerio de Transporte destinados al Transporte de Carga Internacional.

El universo(N) que se tendrá para el segmento de transportista de carga internacional es de **27,827 vehículos**.

$$N = 27,827 \text{ vehículos}$$

### 2.2.3. UNIVERSO SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR

Las aduanas de frontera en El Salvador son las siguientes:

N°	NOMBRE	DIRECCIÓN
<b>1</b>	Aduana Terrestre Anguiatú	Cantón El Brujo, Caserío Anguiatú, Metapan, Departamento de Santa Ana
<b>2</b>	Aduana Terrestre El Amatillo	Ciudad de Pasaquina, Departamento de La Unión.
<b>3</b>	Aduana Terrestre El Poy	Km 96 Carretera Troncal del Norte, Municipio de Citalá, Departamento de Chalatenango
<b>4</b>	Aduana Terrestre La Hachadura	Caserío Puente Arce, Cantón La Hachadura, Departamento de Ahuachapán

5	Aduana Terrestre Las Chinamas	Cantón Puente El Jobo, Municipio de Ahuachapán km 112, Departamento de Ahuachapán
6	Aduana Terrestre San Cristóbal	Cantón Piedras Azules, Caserío San Cristóbal de la Frontera, Municipio de Candelaria de la Frontera.

Tabla 63. Aduanas de Frontera en El Salvador. Fuente Ministerio de Hacienda.

En cada aduana se analizará al Administrador Aduanal que este en turno por lo que el universo (**N**) es 6 personas.

$$N = 6 \text{ personas}$$

## 2.3. ESPECIFICACIONES PARA EL TAMAÑO DE LA MUESTRA

### 2.3.1. SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

Para la investigación de campo en las empresas exportadoras del sector papel y cartón se utiliza la muestra probabilística para la cual se determinan las siguientes especificaciones para el tamaño de la muestra:

#### ERROR PERMITIDO

El error está vinculado directamente a todos los errores que se han considerado tener en toda la investigación, siendo este una parte fundamental para la determinación del número de muestras requeridas para el estudio. Ciertos investigadores recomiendan utilizar un error entre 5% y 15% por lo que en base al criterio del grupo de investigación se decide emplear un error del 10%.

#### NIVEL DE CONFIANZA

Según el criterio del grupo investigador se elige un nivel de confianza del 90% para determinar el tamaño de la muestra en la investigación de campo y según la tabla de nivel de confianza se conoce que para el 90% se tiene un valor de Z de 1.645.

#### CARÁCTER FINITO O INFINITO DE LA POBLACIÓN

Se determinó para la presente investigación que la población es finita ya que el universo de las empresas exportadoras de productos de papel y cartón (N) es de 23 lo que es menor a 500,000 por lo tanto es de carácter finito.

#### PROBABILIDAD PRELIMINAR DE OCURRENCIA

Para la determinación de la probabilidad se considera el alcance definido para nuestra investigación que son las exportaciones del sector papel y cartón hacia Centroamérica. Por lo tanto se considera como “p” a las exportaciones del sector papel y cartón hacia Centroamérica y se define a “q” como las exportaciones del sector papel y cartón hacia los demás países.

En base a los registros del Banco Central de Reserva (BCR) del año 2008 al 2012 se tiene que los 20 países más importantes en función de las exportaciones del sector papel y cartón son los siguientes:

Nº	Países	Valor FOB Exportado Acumulado (2008-2012)	Porcentaje Exportado
1	Guatemala	\$ 366,665,114.76	32.47%
2	Honduras	\$ 267,859,342.61	23.72%
3	Costa Rica	\$ 156,620,036.55	13.87%
4	Nicaragua	\$ 125,534,040.57	11.11%
5	Panamá	\$ 61,500,922.12	5.44%
6	República Dominicana	\$ 42,378,766.61	3.75%
7	México	\$ 20,335,122.66	1.80%
8	Jamaica	\$ 16,748,236.76	1.48%
9	Chile	\$ 15,319,406.62	1.35%
10	Estados Unidos (U.S.A.)	\$ 13,965,929.22	1.23%
11	Belice	\$ 11,925,265.36	1.05%
12	Venezuela	\$ 8,356,153.38	0.74%
13	Puerto Rico	\$ 6,678,145.07	0.59%
14	Guyana (Guayana Británica)	\$ 4,017,750.70	0.35%
15	Cuba	\$ 3,633,730.47	0.32%
16	Haití	\$ 2,815,631.43	0.25%
17	Antillas Holandesas	\$ 1,072,075.95	0.09%
18	Francia	\$ 864,846.12	0.07%
19	Barbados	\$ 448,029.65	0.04%
20	Trinidad Y Tobago	\$ 328,940.14	0.03%
21	Otros Países	\$ 2,069,531.41	0.25%
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1,129,137,018.00</b>	<b>100.00%</b>

Tabla 64. Países más importantes en función de las exportaciones del sector papel y cartón del periodo 2008-2012. Elaborado por el grupo de investigación en base a datos estadísticos de comercio Exterior del Banco Central de Reserva de el Salvador (BCR).

A partir de los datos anteriores se presenta en la siguiente gráfica las exportaciones hacia Centroamérica y los demás países para definir los valores de “p” y “q”.

### Exportaciones del sector papel y cartón

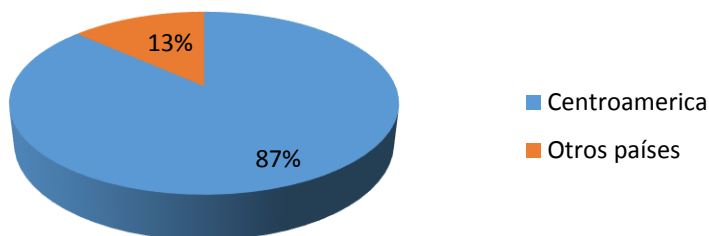


Ilustración 34. Gráfico de las exportaciones del sector Papel y Cartón hacia Centroamérica y los demás países del periodo 2008 al 2012. Elaborado por el grupo de investigación con datos del BCR.

Donde “p” y “q” tienen los siguientes valores:

p	0.87
q	0.13
TOTAL	1.00

Tabla 65. Probabilidad preliminar de ocurrencia para el segmento 1: Empresas exportadoras del sector papel y cartón. Elaborado por el grupo de investigación con datos del BCR.

### 2.3.2. SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL

En este segmento se utiliza la muestra probabilística por lo cual se define a continuación las especificaciones para el tamaño de la muestra:

#### *ERROR PERMITIDO*

El error permitido está relacionado y vinculado directamente a todos los errores que se han considerado tener en toda la investigación para el segmento de transportista, siendo esto una parte fundamental para la determinación del número de muestras (encuestas) requeridas para el estudio. Se eligió un error del 8% para el segmento de transportista de carga internacional para el sector de papel y cartón.

#### *NIVEL DE CONFIANZA*

Para determinar el tamaño de la muestra se ha elegido un nivel de confianza del 90% para la investigación de campo y según la tabla de nivel de confianza para el 90% tiene un valor de  $Z = 1.645$ .

#### *CARÁCTER FINITO O INFINITO DE LA POBLACIÓN*

Existen dos vías para determinar el carácter de la población del estudio, la primera es cuando el número del universo es mayor a 500,000 se considera infinita y para la segunda determinación es cuando el universo es menor a 500,000 se considera finita.

Para nuestro caso en particular la población es considerada **FINITA** debido a que nuestro universo es conocido con un número de **27,827 vehículos**

**27,827 < 500,000.**

#### *PROBABILIDAD PRELIMINAR DE OCURRENCIA*

La determinación de nuestra probabilidad de ocurrencia se fundamenta principalmente en el nivel de valor (Dólares Norteamericanos \$) FOB que fue exportado por el sector de papel y cartón en año 2012 (\$258.80 Millones), con respecto al valor total FOB de las exportaciones No Tradicionales de la Industria Salvadoreña (\$3,140.47 Millones).

Ubicando al Sector papel y cartón en la posición número 4 con un 9% del valor total de las exportaciones. Este 9% será la probabilidad de encontrar en las fronteras salvadoreñas un vehículo que transporte productos o bienes de papel y cartón, o conductores de vehículos de carga internacional que con anterioridad haya transportado productos o bienes de papel y cartón.

Para ello tenemos lo siguiente:

p	0.09
q	0.91
TOTAL	1.00

Tabla 66. Probabilidad preliminar de ocurrencia para el segmento 2: Transportistas de carga internacional. Elaborado por el grupo de investigación

### 2.3.3. SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR

Básicamente categorizamos a las muestras en dos grandes ramas:

- Muestras No Probabilísticas
- Muestras Probabilísticas

Muestras Probabilísticas. Todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. Esto se obtiene definiendo las características de la población, el tamaño de la muestra y a través de una selección aleatoria y/o mecánica de las unidades de análisis.

Muestras No Probabilísticas. La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra.

El elegir una entre una muestra probabilística o una no probabilística, depende de los objetivos del estudio, del esquema de investigación y de la contribución que se piensa hacer con dicho estudio.

#### CRITERIOS DE SELECCIÓN

Los criterios utilizados para la selección de la muestra son los siguientes:

- **Objetivos del Estudio:** conocer los problemas que afectan a las aduanas terrestres del país con respecto al proceso de exportación del sector papel y cartón y sus causas.
- **Esquema de Investigación:** el cual es de tipo explicativo dado que se pretende documentar la problemática que afecta al sector en estudio. También se debe tener en cuenta que el enfoque del estudio es cualitativo-cuantitativo lo que significa que se buscará información de ambos tipos.
- **Alcance del Estudio:** Se estudiarán aduanas terrestres del país.
- **Criterios de Selección de Aduanas.** Son criterios de selección previamente establecidos por el grupo de investigador en base a variables representativas del sector aduanal del país y que servirán de apoyo para la selección de aduanas a visitar.

En tabla 67 se presenta una ponderación de cada uno de los criterios de selección anteriormente descritos; dicha ponderación la realizó el grupo investigador.

CRITERIO	PONDERACIÓN
Objetivos del Estudio	20%
El Esquema de Investigación	10%
Alcance del Estudio	20%
Criterios de Selección de Aduanas	50%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Tabla 67. Ponderación de criterios para la selección de la muestra. Fuente: elaboración propia del grupo de investigación.

En base a los criterios formulados para la selección de la muestra tenemos que la mayor ponderación dada por el grupo investigador fue para los Criterios de Selección de Aduanas. El cual este criterio elegido nos definirá la selección del tipo de muestra a tomar para utilizar en la selección de las aduanas a visitar.

#### CRITERIOS DE SELECCIÓN DE ADUANAS

Los criterios utilizados para la selección de la muestra son los siguientes:

1. Valor de US\$ exportados. La suma del valor de US dólares exportados en el año 2012 en papel y cartón.

ADUANA	VALOR EN US\$ (2012)	PORCENTAJE
<b>El Amatillo</b>	33,852,173.02	69%
<b>La Hachadura</b>	5,489,155.84	11%
<b>Anguiatu</b>	4,319,905.41	9%
<b>San Cristóbal</b>	2,011,524.34	4%
<b>Las Chinamas</b>	1,793,964.88	4%
<b>El Poy</b>	1,494,976.92	3%
<b>Total</b>	<b>48,961,700.41</b>	<b>100%</b>

Tabla 68. Valor de US\$ exportados por aduana terrestre en el año 2012. Elaborado por el grupo de investigación en base a datos del BCR.

2. Peso en Kg exportados. La suma del peso en Kilogramos exportados en el año 2012 en materia de papel y cartón.

ADUANA	PESO EN KG (2012)	PORCENTAJE
<b>El Amatillo</b>	25,530,515.71	71%
<b>Anguiatu</b>	4,282,849.59	12%



<b>La Hachadura</b>	3,613,173.51	10%
<b>San Cristóbal</b>	1,632,923.64	5%
<b>El Poy</b>	551,643.17	2%
<b>Las Chinamas</b>	457,317.01	1%
<b>Total</b>	36,068,422.6	100%

Tabla 69. Peso en kilogramos exportados por aduana en el año 2012. Elaborado por el grupo de investigación en base a datos del BCR.

- Países Centroamericanos de destino. Países en la región centroamericana en donde más se exporta papel y cartón.

<b>ADUANAS</b>	<b>PAISES CENTROAMERICANOS DE DESTINO DE EXPORTACIONES</b>
<b>El Amatillo</b>	Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá
<b>La Hachadura</b>	Guatemala
<b>Anguiatu</b>	Guatemala, Honduras
<b>San Cristóbal</b>	Guatemala
<b>Las Chinamas</b>	Guatemala
<b>El Poy</b>	Honduras

Tabla 70. Países centroamericanos de destino de exportaciones del sector papel y cartón. Fuente: Elaborado por el grupo de investigación.

- Ubicación de la aduana. Ubicación geográfica de la aduana

<b>ADUANA</b>	<b>UBICACIÓN (KM)</b>
<b>Aduana Terrestre El Amatillo</b>	192 km
<b>Aduana Terrestre Anguiatú</b>	124 km
<b>Aduana Terrestre La Hachadura</b>	123 km
<b>Aduana Terrestre Las Chinamas</b>	116 km

<b>Aduana Terrestre San Cristóbal</b>	96 km
<b>Aduana Terrestre El Poy</b>	93 km

Tabla 71. Ubicación geográfica de las Aduanas terrestre en El Salvador. Elaborado por el grupo de investigación.

En la tabla 72 se presenta una ponderación de cada uno de los criterios de selección anteriormente descritos.

CRITERIO	PONDERACION
<b>Valor en US\$ exportados</b>	40%
<b>Peso en Kg exportados</b>	30%
<b>Países Centroamericanos de destino</b>	20%
<b>Ubicación de aduanas</b>	10%
<b>Total</b>	100%

Tabla 72. Ponderación de criterios de selección. Elaborado por el grupo de investigación.

#### TIPO DE MUESTRA

La elección del tipo de muestra se realizó tomando como base los criterios de selección antes expuestos y sus ponderaciones, los cuales se presentan en la tabla anterior. Llegando a la respuesta de que los Criterios de Selección de Aduanas tienen un gran peso importante a la hora de evaluar el tipo de muestra a tomar para el estudio y por lo tanto se optó por tomar una Muestra No Probabilística ya que esta no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación.

Para llevar a cabo esta parte del estudio que trata sobre la determinación de la muestra en este caso las aduanas a visitar se utilizara una Muestra No Probabilística también llamada Muestra Dirigida.

La ventaja de una muestra no probabilística es su utilidad para un determinado diseño de estudio, que requiere no tanto de una “representatividad de elementos de una población, sino de una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema”.

El muestreo no probabilístico tiene varias subdivisiones; a continuación se mencionan las que se utilizaran en la investigación actual:

- Muestra por Cuotas
- Muestra por sujetos-tipos

#### 1. Muestra por Cuotas

Para realizar la investigación se estratifico las aduanas en base a los criterios antes mencionados de selección de aduanas en cuatro grupos de estudio. Los grupos de estudio son los siguientes:

- ✓ Aduanas Terrestres con un porcentaje mayor al 8% en valor US\$ en sus exportaciones
- ✓ Aduanas Terrestres con un porcentaje mayor al 8% en peso Kg en sus exportaciones
- ✓ Aduanas Terrestres en donde tenga por lo menos 2 países centroamericanos de destino en sus exportaciones

- ✓ Aduanas Terrestre en donde su ubicación sea por lo menos 100km desde San Salvador

## 2. Muestra por Sujetos-Tipos

Tomando como base los criterios de selección previamente establecidos, se va a seleccionar las adunas-tipo que cumplan dichos criterios. Las adunas-tipo son aquellas que poseen características representativas del sector en estudio. El objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información y no la cantidad y estandarización.

### 2.4. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

#### 2.4.1. TAMAÑO DE LA MUESTRA DEL SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

##### **FÓRMULA PARA POBLACIÓN FINITA:**

$$n = \frac{(z^2 N p q)}{[(N - 1)e^2 + z^2 p q]}$$

Datos:

$$z = 1.645$$

$$N = 23 \text{ empresas}$$

$$p = 0.87$$

$$q = 0.13$$

$$e = 10 \%$$

$$n = \frac{(z^2 N p q)}{[(N - 1)e^2 + z^2 p q]} = \frac{((1.645^2)(23)(0.87)(0.13))}{[(23 - 1)(0.10^2) + (1.645^2)(0.87)(0.13)]} = 13.38$$

$n \cong 14 \text{ empresas} \cong 14 \text{ personas}$

##### **TAMAÑO DE LA MUESTRA**

Para el desarrollo de la investigación de campo no se logró establecer un acuerdo entre la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI) y las empresas del sector papel y cartón asociadas a la gremial antes mencionada, por lo que como grupo de investigación se estableció contacto con las empresas que exportan productos de papel y cartón para solicitar su apoyo en contestar el instrumento diseñado para esta población pero debido a políticas institucionales, disposición de tiempo de los empleados del área de exportación y la poca accesibilidad de algunas de las empresas sólo se contó con el apoyo de siete de ellas para el desarrollo de la investigación, las cuales solicitaron mantenerse en el anonimato por lo que en la presentación y análisis de la información recolectada no se especifica los nombres de las empresas que brindaron dicha información; por lo tanto el tamaño de la muestra (n) de este segmento es de siete empresas.

$$n = 7 \text{ empresas} = 7 \text{ personas}$$

#### 2.4.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA DEL SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL

A continuación se determinara el número de la muestra para el segmento de transportista mediante la fórmula de población Finita que anteriormente fue definida en función del universo de la población ( $27,827 < 500,000$ ).

##### **FORMULA PARA POBLACIÓN FINITA:**

$$n = \frac{(z^2 N p q)}{[(N - 1)e^2 + z^2 p q]}$$

A continuación se muestran los datos que ya se definieron con anterioridad y que serán sustituidos en la formula posteriormente:

$$z = 1.96$$

$$N = 27,827$$

$$p = 0.09$$

$$q = 0.91$$

$$e = 6 \%$$

- **Desarrollo de la formula**

Sustitución de datos en la fórmula:

$$n = \frac{(z^2 N p q)}{[(N - 1)e^2 + z^2 p q]} = \frac{((1.96^2)(27,827)(0.09)(0.91))}{[(27,827 - 1)(0.06^2) + (1.96^2)(0.09)(0.91)]} = 87.125 = n \cong 87$$

Se obtuvo que sea necesario encuestar a **87** transportista (conductores) de carga internacional.

#### 2.4.3. TAMAÑO DE LA MUESTRA DEL SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR

*La determinación del tamaño de la muestra no probabilística no es un proceso mecánico, ni con base a fórmulas de probabilidad; sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación<sup>12</sup>.*

El tamaño de la muestra se estableció tomando como base los criterios de selección mostrados en las especificaciones para el tamaño de la muestra; haciendo una evaluación y toma de decisiones como grupo investigador.

---

<sup>12</sup> R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, P. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación*, Tercera edición, México D. F. McGraw-Hill, 2003

El tamaño de la muestra se especifica en la tabla 73 a continuación:

ADUANAS	CRITERIOS				PUNTAJE
	Aduanas Terrestres con un porcentaje mayor al 8% en valor US\$ en sus exportaciones	Aduanas Terrestres con un porcentaje mayor al 8% en peso Kg en sus exportaciones	Aduanas Terrestres en donde tenga por lo menos 2 países centroamericanos de destino en sus exportaciones	Aduanas Terrestre en donde su ubicación sea por lo menos 100km desde San Salvador	
<b>IMPORTANCIA</b>	40%	30%	20%	10%	
<b>El Amatillo</b>	X	X	X	X	4
<b>La Hachadura</b>	X	X		X	3
<b>Anguiatu</b>	X	X	X	X	4
<b>San Cristóbal</b>					0
<b>Las Chinamas</b>				X	1
<b>El Poy</b>					0

Tabla 73. Evaluación de criterios por cada Aduana Terrestre en El Salvador. Elaborado por el grupo de investigación.

*TABLA RESUMEN PARA EL TAMAÑO DE MUESTRA*

ADUANAS	PUNTAJE	TOTAL
<b>El Amatillo</b>	4	100%
<b>Anguiatu</b>	4	100%
<b>La Hachadura</b>	3	80%
<b>Las Chinamas</b>	1	10%
<b>San Cristóbal</b>	0	0%
<b>El Poy</b>	0	0%

Tabla 74. Tabla resumen para el tamaño de la muestra del segmento3: Aduanas Terrestres en El Salvador. Elaborado por el grupo de investigación.

Como podemos observar en la tabla anterior nos muestra los puntajes y el total obtenido en base al cumplimiento de los criterios antes establecidos y podemos notar que dos de las seis aduanas cumplen con nuestros criterios de selección y La Hachadura solo no cumple uno de los criterios por tanto tenemos que el tamaño de la muestra (número de aduanas) de nuestra investigación son **tres**.

***n = 3 aduanas terrestres***

A continuación se nombran las aduanas Terrestres del país que se eligieron en la evaluación de criterios:

ADUANAS	IMAGEN
<p><b>El Amatillo</b></p>	
<p><b>Anguiatú</b></p>	

## La Hachadura



Tabla 75. Aduanas Terrestres en El Salvador seleccionadas para investigación de campo del segmento tres. Elaboración propia del grupo de investigación.

En cada una de las Aduanas seleccionadas para realizar la investigación de campo se les pasara un instrumento de recolección de datos a los Administradores de Aduana que este en turno, los cuales se mencionan a continuación:

ADUANA	ADMINISTRADOR DE ADUANA
<b>El Amatillo</b>	Lic. Luis Manuel Córdova Lic. Mario Santiago Hernández
<b>Aguiatú</b>	Ing. Carlos Omar Santos Lic. Wilfredo Antonio Deras
<b>La Hachadura</b>	Lic. Carlos Humberto Pimentel Lic. Heriberto Alfaro Henríquez

Tabla 76. Información de administradores de las Aduanas Terrestres seleccionadas para investigación de campo. Fuente: Dirección General de Aduanas, El Salvador.

### *PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE LA MUESTRA*

La selección de las aduanas-tipo se realizó en base a los criterios de selección formulados anteriormente. El procedimiento utilizado fue el siguiente:

1. Describir y determinar los criterios de selección para las aduanas
  - a. Valor de US\$ exportados
  - b. Peso en Kg exportados
  - c. Países Centroamericanos de destino
  - d. Ubicación de la aduana
2. Estratificar dichos criterios en base a porcentajes y definir limites
3. Evaluar cada aduana en base a los criterios mencionados y asignar un puntaje tomando en cuenta la ponderación de importancia asignada a cada criterio.

4. Seleccionar la muestra de aduana-tipo que cumplió los criterios por lo menos en un 80% de todos los criterios.

### 3. METODOLOGÍA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 3.1. PERFIL DEL ENTREVISTADO

##### 3.1.1. SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

- Edad: Mayor de 18 años.
- Ocupación: empleado del área de exportaciones en una empresa del sector papel y cartón.
- Conocimiento: Profesional en materia aduanera.
- Experiencia laboral: La persona hay ejecutado procesos de exportaciones de productos de papel y cartón vía terrestre hacia Centroamérica y tener como mínimo un año en puestos relacionados con exportaciones

##### 3.1.2. SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL

Es importante definir quiénes serán las personas que aportaran sus experiencias y vivencias de la situación que se vive día a día en las aduanas salvadoreñas.

Para este caso el entrevistado será los conductores de los vehículos que transporten carga internacional en las diferentes fronteras salvadoreñas y que cumplan con el siguiente perfil:

PERFIL DEL ENTREVISTADO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad: 21 años en adelante (Definido por la edad mínima para obtener la licencia de conducción de vehículos pesados).</li> <li>• Sexo: Indiferente.</li> <li>• Ser conductores de vehículos que transporte carga internacional.</li> <li>• Conducir vehículo con placas salvadoreñas.</li> <li>• Tener como mínimo un año de ser conductor de carga internacional.</li> <li>• Transportar productos o bienes de papel y cartón de preferencia o haber transportado con anterioridad productos o bienes de papel y cartón.</li> <li>• Transportar productos varios (que no necesiten permisos especiales como zoosanitario y fitosanitarios de esta manera se excluyen los que transporten bebidas, alimentos y químicos).</li> <li>• Encontrarse en algunas de las fronteras salvadoreñas.</li> </ul>

Tabla 77. Perfil del entrevistado del segmento dos: Transportistas de Carga Internacional. Elaborado por el grupo de investigación.

##### 3.1.3. SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR

Para obtener datos veraces y una buena calidad de información se ha diseñado un perfil requerido del entrevistado para poderle pasar el instrumento de recolección de datos, a continuación se presenta:

- ✓ Edad: Mayor a 18 años
- ✓ Cargo: Administrador de Aduanas
- ✓ Conocimiento: Profesional en materia de aduanas



- ✓ Experiencia Laboral: Tener como mínimo 1 año laborando como administrador de aduana.
- ✓ Profesión: Licenciatura en Administración de Empresas, Economía, Contaduría Pública, Ingeniería Industrial, o carreras afines.

### 3.2. PLAN DE REALIZACIÓN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.2.1. SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
<b>Directorio de empresas exportadoras del sector papel y cartón</b>	Buscar la información sobre número telefónico y dirección de las empresas que exportan productos clasificados según el código 48 del Sistema Arancelario Centroamericano (SAC).
<b>Contactar empresas</b>	Establecer contacto con las empresas del directorio explicando el tipo de investigación que se realiza y solicitar de su apoyo para contestar la encuesta explicando el tipo de información que se necesita. A las empresas se les comunica que hay dos opciones para conocer y llenar la encuesta que se ha diseñado, las cuales son encuesta por correo y presencial para ajustarse a su disponibilidad de tiempo.
<b>Enviar información</b>	Por medio de un correo se le envía a la persona encargada del área de exportaciones de la empresa una carta de presentación del grupo de investigación y el link de la encuesta si así lo desea la persona para que observe el tipo de preguntas y solicitar la oportunidad de conocer su opinión sobre el proceso de exportación.
<b>Realizar encuesta a empresas exportadoras</b>	Se visita la empresa o se proporcionar la encuesta vía electrónica a un empleado del área de exportaciones para realizar las preguntas planteadas en el instrumento de recolección de datos
<b>Contactar nuevamente a las empresas</b>	Contactar nuevamente a las empresas que han quedado pendientes para el apoyo de contestar la encuesta para solicitar su ayuda y conocer si nos apoyaran.
<b>Análisis</b>	La información recolectada por medio de las encuestas se tabula, se presenta en gráficos y se analiza para conocer la situación actual de las empresas exportadoras del sector papel y cartón.

Tabla 78. Plan de realización para el segmento 1: Empresas exportadoras del sector papel y cartón. Elaborado por el grupo de investigación.

#### 3.2.2. SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL

La metodología o procesos que se utilizara para encuestar a los transportista (conductores) de carga internacional, será en las tres principales fronteras Salvadoreñas, por las cuales el sector papel y cartón exporta mayormente sus productos al mercado Centroamericano e Internacional vía terrestre.

Para ello nos apoyamos en el valor FOB exportado por el sector papel y cartón en el año 2012 por las diferentes aduanas fronterizas (terrestres) de El Salvador que se ve reflejado en el siguiente cuadro:

ADUANA	VALOR EN US\$ (2012)	PORCENTAJE
El Amatillo	\$178,573,748.00	69%
La Hachadura	\$28,468,278.66	11%
Anguiatu	\$23,292,228.00	9%
San Cristóbal	\$10,352,120.33	4%
Las Chinamas	\$10,352,115.33	4%
El Poy	\$7,764,075.99	3%
<b>Total</b>	<b>\$258,802,533.33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Banco Central de Reserva de El Salvador

Tabla 79. Porcentaje de exportación del sector papel y cartón por cada aduana. Elaborado por el grupo de investigación con datos del Banco Central de Reserva, El Salvador.

El 89% (\$) de las exportaciones terrestres son realizadas por tres aduanas principalmente las cuales son:

- ✓ El Amatillo.
- ✓ La Hachadura.
- ✓ Anguiatu.

Dichas aduanas serán el área donde se enfocaran la encuesta diseñada para el sector transportista, las cuales se distribuirán en las siguientes proporciones:

Fronteras Terrestres	Porcentaje	Numero de encuestas
El Amatillo	78%	68
La Hachadura	13%	11
Anguiatu	9%	8
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>87</b>

Tabla 80. Porcentaje de distribución del instrumento de recolección de datos en cada Aduana terrestre para el segmento 2: Transportistas de Carga Internacional. Elaborado por el grupo de investigación.

Se observa que el porcentaje más alto de encuestas es para la frontera El Amatillo esto debido a que esta frontera es la salida para los países de Honduras, Nicaragua, Costa Rica Y Panamá.

### 3.2.3. SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
<b>Dirección General de Aduanas</b>	Gestionar carta de autorización de visita a las Aduanas Terrestres de La Hachadura, Anguiatú y El Amatillo a través de una solicitud de permiso

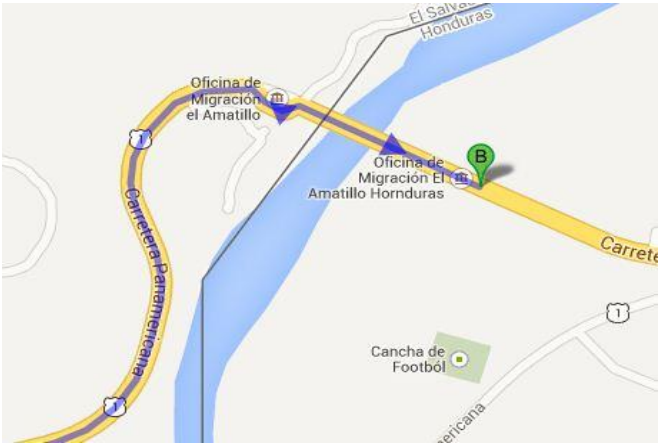
y generación del número de caso en la Dirección General de Aduanas en San Bartolo.

**Contactar a Aduanas Terrestres**

Una vez emitida la carta de autorización de visita a las Aduanas donde pasaremos el instrumento de recolección de datos, se establece el contacto respectivo con el Administrador de Aduana en turno de las Aduanas La Hachadura, Aguiatú y El Amatillo para explicarles el tipo de investigación que se realiza y programar fecha de visita en el recinto.

**Viajar a las Aduanas Terrestres**

Una vez programadas las visitas a las Aduanas Terrestres de La Hachadura, Aguiatú y El Amatillo se procede a trasladarse hacia cada uno de los recintos aduanero en las fechas indicadas por el Administrador de Aduana respectivamente.



**Pasar la encuesta al Administrador de Aduanas**

Estando ya en la respectiva aduana se pasa a la reunión con el Administrador de Aduana en turno para realizarle las preguntas planteadas en el instrumento de recolección de datos.



**Tabulación y Análisis de Datos**

La información recolectada a través del instrumento de recolección de datos se tabula, se presenta en gráficos y posteriormente se le hace un análisis para conocer la situación actual de las Aduanas Terrestres.

Tabla 81. Plan de realización de recolección de datos para el segmento3: Aduanas Terrestres en El Salvador. Elaborado por el grupo de investigación.

## 4. DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas de investigación de campo son aquellas que le sirven al investigador para relacionarse con el objeto y construir por sí mismo la realidad estudiada. Tienen el propósito de recopilar información empírica sobre la realidad del fenómeno a estudiar y son útiles para estudiar a fondo un fenómeno en un ambiente determinado. Con estas técnicas el investigador puede acercarse a información que no ha sido documentada; es decir, estudiar aquello de lo que no hay nada escrito todavía.

A continuación se presentan las técnicas de investigación que ha criterio del grupo investigador se adaptan al problema y al enfoque de la investigación. Luego se evalúa cada una de ellas para seleccionar la técnica que determine los resultados más cercanos a la situación actual del sector papel y cartón.

#### 4.1.1. OBSERVACIÓN

La observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta. La observación es una práctica que se utiliza tanto en los métodos cuantitativos como en los cualitativos, la diferencia estriba en la forma de ejercerla. Cuando el observador es pasivo,

sólo mide y registra acontecimientos o conductas regulares se acerca a la metodología cuantitativa; cuando, por el contrario, el observador se involucra con el objeto de investigación y participa cercanamente en las actividades del grupo de estudio, posibilita la comprensión de los procesos simbólicos, de los significados de las acciones que los mismos individuos le imprimen, es decir, se aproxima a una metodología de corte cualitativo.

Observar no sólo significa *ver* con los ojos, sino con todos los sentidos. Los básicos son: la vista, el olfato, el tacto, el oído, el gusto. Según sea el objeto estudiado será la participación y/o la intensidad de uno o más sentidos.

#### 4.1.2. OBSERVACIÓN PASIVA

También denominada observación directa, ordinario no participante, es aquella que permite la observación de los fenómenos desde fuera. Cuando se observa un grupo de población, el investigador se mantiene como agente externo, sin involucrarse como parte del grupo. Para aplicar esta técnica es necesario definir el objetivo o finalidad de la observación. Se recomienda la utilización de una guía de observación y fichas de trabajo de campo en las que se registren los hechos más importantes para la investigación. Asimismo, si es posible y si no repercute en la "normalidad" del objeto estudiado, se podrá hacer uso de instrumentos como grabadoras, cámaras fotográficas o de video.

#### 4.1.3. OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

La observación participante o activa se caracteriza por llevarse a cabo como miembro de un grupo, es decir, "implica que el observador intervenga en la vida del grupo, participe en sus actividades". Este tipo de observación es una técnica que permite enlazarse activamente con el objeto de investigación. Ésta "funciona como observación sistematizada natural de grupos reales o comunidades en su vida cotidiana, y que fundamentalmente emplea la estrategia empírica y las técnicas de registro cualitativo".

#### 4.1.4. ENTREVISTA

Se basa en un dialogo, dirigido por el entrevistador, encaminado a obtener información sobre el tema investigado; el diálogo implica, en este caso, diversas interrogaciones planteadas al entrevistado. Suelen distinguirse dos tipos de entrevista:

#### 4.1.5. ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Parte de un formulario utilizado como una guía para controlar las preguntas; ello evita, en gran medida, divagaciones sobre tópicos inútiles que pueden ser molestas tanto para el entrevistador como para el entrevistado.

##### **Ventajas**

- ✓ Respuestas cortas y precisas.
- ✓ Información fácil de procesar
- ✓ El entrevistador no requiere gran entrenamiento

##### **Desventajas**

- ✓ La información puede ser muy superficial
- ✓ Limitada la posibilidad de profundizar en un aspecto determinado.

- ✓ Difícil obtener información confidencial

#### 4.1.6. ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA

Es flexible y abierta, pero rigida por los objetivos de la investigación.

Las preguntas, su contenido, orden y formulación son controladas por el investigador, el que puede adaptarlas dependiendo de las situaciones y características de los sujetos en estudio.

El entrevistador también cuenta con libertad para dar sus respuestas.

Se utiliza un instrumento guía que contiene las orientaciones de los temas a tratar.

Muy útil para estudios exploratorios, descriptivos y cualitativos.

#### Ventajas

- ✓ Adaptable y aplicable a toda clase de sujetos en diversas situaciones
- ✓ Permite profundizar en los temas de interés.
- ✓ Orienta posibles hipótesis y variables cuando se exploran áreas nuevas.

#### Desventaja

- ✓ Requiere mucho tiempo
- ✓ Muchos costos por el tiempo de las entrevistas
- ✓ Limitado para personas con problemas de la palabra.
- ✓ Dificultad para tabular datos que han sido recopilados de distinta forma.
- ✓ Se requiere crear confianza y comodidad entre el entrevistado y el entrevistador.
- ✓ Se requiere habilidad técnica para obtener la información y mayor conocimiento respecto del tema.
- ✓ Debido a que son entrevistas en profundidad habitualmente se utilizan muestras pequeñas.

#### 4.1.7. ENCUESTA

Para lograr un mayor acopio de información, la encuesta suele utilizarse como una alternativa a las restricciones que presenta la observación determinados datos.

Es una técnica concreta de aplicación del método científico que tiene como finalidad el análisis de hechos, opiniones y actitudes mediante la administración de un cuestionario a una muestra de población. Para realizar las encuestas utilizadas se pueden emplear diversos métodos:

- ✓ **Encuesta por correo.**  
Consiste en enviar los cuestionarios por correo y se solicita a los destinatarios su remisión una vez cumplimentados.
- ✓ **Encuestas telefónica.**
- ✓ **Encuesta personal** (Directamente o proporcionar instrumento)  
Es la más usada en la práctica. Consiste en una entrevista personal y directa entre entrevistador y persona encuestada. Así se consigue disipar dudas, aclarar respuestas.

TIPOS DE ENCUESTA	VENTAJAS	DESVENTAJAS
<b>ENCUESTA POR CORREO</b>	Costo bajo	Bajo porcentajes de respuestas
	No necesita desplazamiento	Escasa representatividad de las respuestas
	Rapidez de realización	Lentitud en su recepción

	Se consigue llegar a sitios más inaccesibles Mayor sinceridad en las respuestas al darlas anónimamente No existe ninguna influencia por parte del entrevistador.	Las respuestas no son exclusivamente personales, pueden ser asesoradas e inspiradas.
<b>ENCUESTA TELEFÓNICA</b>	Economía de su coste Rapidez de realización.	Falta de representatividad y de sinceridad en las respuestas.
<b>ENCUESTA PERSONAL</b>	Aclarar dudas Analizar actitudes Ayudas visuales Explora más información Certeza del perfil del entrevistado	Costo elevado Riesgo de influencia Desconfianza Difícil acceso a ciertas poblaciones

Tabla 82. Ventajas y desventajas de las encuestas por correo, telefónica y personal.

#### 4.2. SELECCIÓN DE LA TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para seleccionar una técnica depende principalmente del problema de investigación y del enfoque con el que se pretende investigar.

El problema de la presente investigación es el siguiente:

*“Baja competitividad e ineficiencia en el proceso de exportación del sector papel y cartón”* por lo que en la investigación se enfoca en conocer la opinión de todos los involucrados en el proceso de exportación para comprobar o rechazar el problema.

A continuación se muestran los diferentes tipos de instrumentos para recolectar información que se van a evaluar en base a una serie de criterios para seleccionar uno de ellos.

##### 4.2.1. PONDERACIÓN DE LA TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	PESO (%)
OBSERVACIÓN PASIVA	14.28
OBSERVACIÓN PARTICIPANTE	14.28
ENTREVISTA ESTRUCTURADA	14.28
ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA	14.28
ENCUESTA POR CORREO	14.28
ENCUESTA POR TELEFONO	14.28
ENCUESTA PERSONAL	14.28
Total	100%

Tabla 83. Ponderación de técnica de recolección de datos. Elaborado por el grupo de investigación.

#### 4.2.2. DEFINICIÓN DE LAS CALIFICACIONES

Los rangos de cumplimiento establecidos para evaluar los criterios en cada técnica de recolección de datos son los siguientes:

RANGO	CALIFICACIÓN
No cumple	1
Bajo	2
Intermedio	3
Cumple completamente	4

Tabla 84. Rangos de cumplimiento de criterios. Elaborado por el grupo de investigación.

#### 4.2.3. DEFINICIÓN DE CRITERIOS

A continuación se presentan los criterios que el grupo de investigación considera importantes para evaluar y seleccionar la técnica de recolección de datos.

Nº	CRITERIOS
1	Bajo costo
2	Rapidez de aplicación
3	Facilidad de acceso a la población de investigación
4	Facilidad de aplicación del instrumento
5	Validez de la información
6	Profundidad de la respuesta
7	Facilidad de interpretación para el análisis de la información
8	El entrevistador no influye sobre la respuesta
9	Alto porcentaje de respuesta

Tabla 85. Criterios a evaluar. Elaborado por el grupo de investigación.

#### 4.2.4. PONDERACIÓN

En este paso se procederá a la obtención del tamaño con la siguiente fórmula:

$$\text{Resultado} = (\text{ponderación}) \times \left( \sum \text{calificación} \right)$$

A cada criterio anteriormente mencionado se le asignara una calificación, luego se sumaran todas las calificaciones de cada técnica y ese total obtenido se multiplicara por el porcentaje de peso definida en la ponderación de la técnica para luego obtener los resultados de cada técnica el cual se seleccionara el de mayor puntaje, esto ayudara a conocer que técnica es el más recomendable, todo lo descrito se representa en la siguiente tabla:



Técnicas/Criterios	Peso (%)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Sumatoria	Resultado
<b>OBSERVACIÓN PASIVA</b>	14.28	1	1	2	3	3	2	1	1	4	18	2.6
<b>OBSERVACIÓN PARTICIPANTE</b>	14.28	1	1	1	1	3	3	1	1	4	16	2.3
<b>ENTREVISTA ESTRUCTURADA</b>	14.28	2	1	3	2	4	2	4	3	4	25	3.6
<b>ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA</b>	14.28	1	1	3	2	4	4	2	2	4	23	3.3
<b>ENCUESTA POR CORREO</b>	14.28	4	4	4	4	3	2	4	4	2	31	4.4
<b>ENCUESTA POR TELEFONO</b>	14.28	2	4	4	4	3	2	3	3	2	27	3.9
<b>ENCUESTA PERSONAL</b>	14.28	2	2	3	4	4	4	4	3	4	30	4.3

Tabla 86. Tabla evaluadora de factores determinantes. Elaborado por el grupo de investigación.

La técnica de recolección de datos que tiene mayor puntaje en el resultado de la evaluación de criterios es la encuesta con las modalidades por correo, por teléfono y personal de las cuales los dos que tienen mayor puntaje son la encuesta por correo y la encuesta personal por lo tanto para las investigaciones de campo se considera cada uno de estos dos instrumentos según las características de la población a estudiar.

La investigación de campo se desarrolla para las empresas exportadoras del sector papel y cartón, transportistas de carga internacional y empleados de las aduanas terrestres.

En base a las características de las empresas exportadoras del sector papel y cartón es posible utilizar las dos modalidades de encuesta por correo y personal ya que cuentan con el acceso y facilidad de conectarse a internet. Para el caso de los transportistas (conductor) de carga internacional sólo se puede utilizar la encuesta personal ya que muchos de ellos no cuentan con la facilidad de acceso a internet y para los empleados de aduanas terrestre se considera utilizar sólo la encuesta personal debido a que es un universo pequeño y además se puede observar el flujo del movimiento de los transportistas y las operaciones que se realizan en las aduanas de frontera.

## CAPITULO V. DIAGNÓSTICO

### 1. SITUACIÓN ACTUAL DE LAS EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

#### 1.1. INVENTARIO DE PROBLEMAS

- ✓ Diferencia de criterios de los empleados de aduana
- ✓ Errores en el registro de los documentos en el SICEX
- ✓ Lento proceso de aprobación de los documentos de exportación enviados vía electrónica
- ✓ No conocer si la información registrada en el SICEX fue enviada debido a las actualizaciones del sistema.
- ✓ Problemas con la conexión a internet lo que provoca no poder enviar la información registrada en el SICEX.
- ✓ Se espera en promedio de una a dos horas para que los documentos enviados sean aprobados y recibir el número de registro de exportación.
- ✓ Falta de conexión entre la plataforma SICEX y el servidor de aduana.
- ✓ Las empresas no cuentan con medida de contingencia para el caso que no pueda utilizarse el sistema electrónico por fallas del mismo.
- ✓ Atrasos en la entrega del producto.
- ✓ Distribución inadecuada del espacio para parqueo del transporte de carga
- ✓ Servicio lento de atención en aduanas de frontera.
- ✓ Poca información sobre los trámites a realizar en las aduanas terrestres
- ✓ Transportistas realizan más de un trámite
- ✓ Largos tiempos de espera para el proceso de atención y despacho de la carga en las aduanas de frontera del país.
- ✓ Incrementos en los costos (fletes)
- ✓ Incumplimiento de contratos con los clientes
- ✓ Penalización por entrega tardía del producto
- ✓ Multas por entrega tardía del producto
- ✓ Descuentos por entrega tardía del producto
- ✓ Poca iniciativa del transportistas (conductor) para solucionar problemas
- ✓ Los transportistas no comunican adecuadamente las indicaciones de la aduana de frontera a las empresas exportadoras
- ✓ Infracciones aduaneras del tipo administrativas
- ✓ Desperfectos mecánicos del transporte de carga
- ✓ Trato inadecuado al cliente por parte del transportista al momento de entregar el producto.

## 1.2. AGRUPACIÓN DE PROBLEMAS

A continuación se agruparan los problemas en familias o características de estos utilizando un diagrama de afinidad de la manera siguiente:

### 1.2.1. DIAGRAMA DE AFINIDAD

SISTEMA	ESPACIO E INFRAESTRUCTURA	LARGAS COLAS	INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	FALTA DE INFORMACIÓN	CRITERIO DE EMPLEADOS ADUANALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proceso lento de aprobación de los documentos de exportación</li> <li>✓ Problemas con conexión al servidor</li> <li>✓ Errores de registro</li> <li>✓ Información registrada no se sabe si fue enviada</li> <li>✓ Una o dos horas para aprobación y recibir número de registro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Espacio inadecuado de parqueo de furgones</li> <li>✓ Espacio reducido para el servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicio lento en atención al usuario</li> <li>✓ Transportistas realizan más de un trámite a la vez</li> <li>✓ Demasiada burocracia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Penalización por entrega tardía</li> <li>✓ Descuentos por entrega tardía</li> <li>✓ Atrasos en la entrega del producto</li> <li>✓ Multas por entrega tardía</li> <li>✓ Incremento de costos</li> <li>✓ Desperfectos mecánicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Poca información sobre tramites a realizar por parte de aduana</li> <li>✓ No existen capacitaciones por parte de aduanas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diferentes criterios de empleados de aduanas en diferentes casos</li> <li>✓ Corrupción</li> </ul>

Tabla 87. Diagrama de afinidad para los problemas identificados en el segmento 1: Empresas exportadoras del sector papel y cartón. Elaborado por el grupo de investigación

### 1.2.2. DIAGRAMA CAUSA – EFECTO

Mediante la herramienta causa-efecto se puede apreciar de mejor manera las causas y subcausas que están afectando de manera directa el proceso de exportación según las empresas exportadoras.

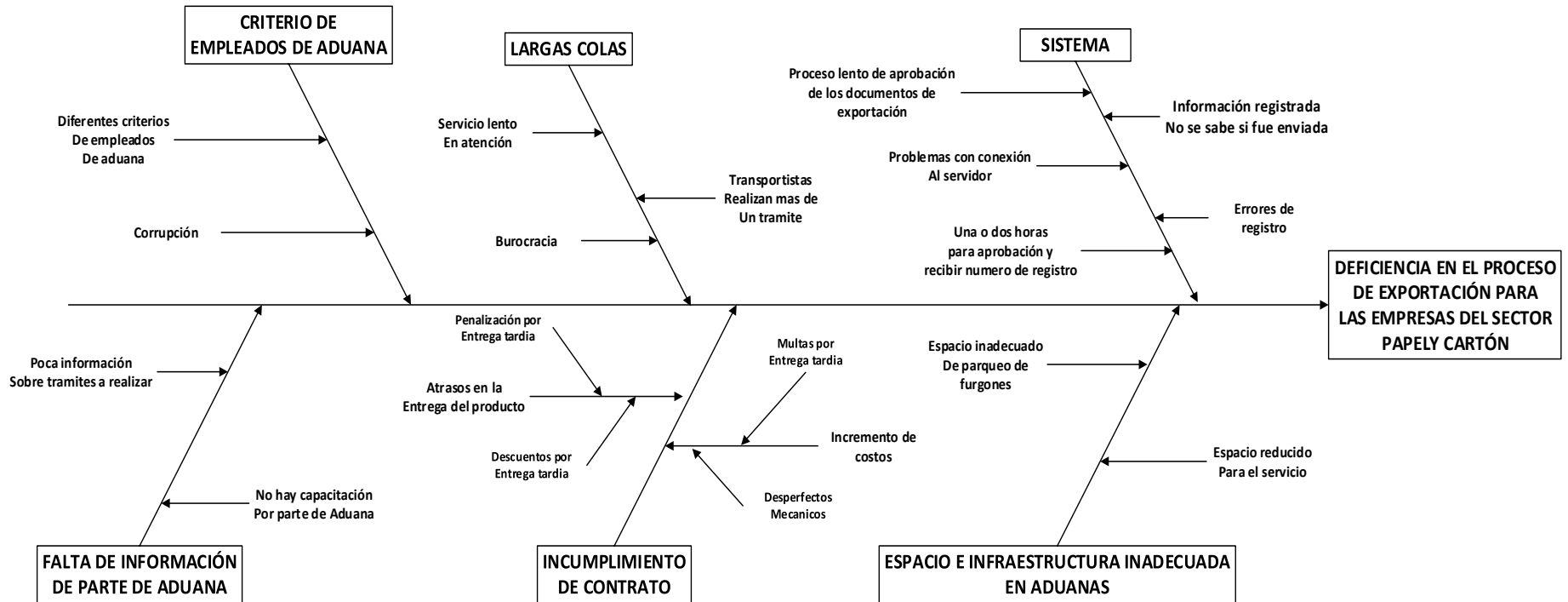


Ilustración 35. Diagrama Causa-Efecto para segmento 1: Empresas exportadoras del sector papel y cartón.

## 2. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL

### 2.1. INVENTARIO DE PROBLEMAS

- ✓ El 92% de los conductores trabajan para empresas que se dedican específicamente al transporte de carga internacional
- ✓ El 96% de los conductores han realizado algún trámite cuando transportan o han transportado carga internacionalmente.
- ✓ El 63% de los conductores ha sido asesorado u orientando por los mismos compañeros de trabajo debido a que las empresas de transporte de carga no les brindan programa de capacitación u orientación en el proceso.
- ✓ No hay un buen conocimiento por parte de los transportistas sobre los diferentes documentos necesarios para realizar una exportación.
- ✓ Los transportistas tienen problemas al paso por la frontera por errores o falta de documentación que le es dada por las empresas productoras.
- ✓ Largos tiempo de espera en los trámites y autorización para una exportación.
- ✓ Espacios insuficientes en las fronteras.
- ✓ Saturación o mal funcionamiento del sistema electrónico.
- ✓ Entre 1 a 3 horas para el paso de una frontera cuando en promedio debe de ser de 30 min.
- ✓ No existen puntos de información en aduanas.

## 2.2. AGRUPACIÓN DE PROBLEMAS

A continuación se agruparan los problemas en familias o características de estos utilizando un diagrama de afinidad de la manera siguiente:

### 2.2.1. DIAGRAMA DE AFINIDAD

LARGAS COLAS	CAPACITACIÓN	ESPACIO INSUFICIENTE	SERVICIO DE ADUANAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Largos tiempo de espera en los trámites y autorización para una exportación.</li> <li>• Saturación en ventanilla</li> <li>• Entre 1 a 3 horas para el paso de una frontera cuando en promedio debe de ser de 30 min.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay un buen conocimiento por parte de los transportistas sobre los diferentes documentos necesarios para realizar una exportación.</li> <li>• Los transportistas tienen problemas al paso por la frontera por errores o falta de documentación que le es dada por las empresas productoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacios insuficientes en las fronteras</li> <li>• Parqueo insuficiente en aduana</li> <li>• Espacios reducidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia de puntos de información en aduanas que ayuden al transportista</li> <li>• Trámites engorrosos</li> </ul>

Tabla 88. Diagrama de afinidad para los problemas identificados del Segmento 2: Transportistas de Carga Internacional. Elaborado por el grupo de investigación.

### 2.2.2. DIAGRAMA CAUSA – EFECTO

Mediante la herramienta causa-efecto se puede apreciar de mejor manera las causas y subcausas que están afectando de manera directa el proceso de exportación según los transportistas de carga internacional.

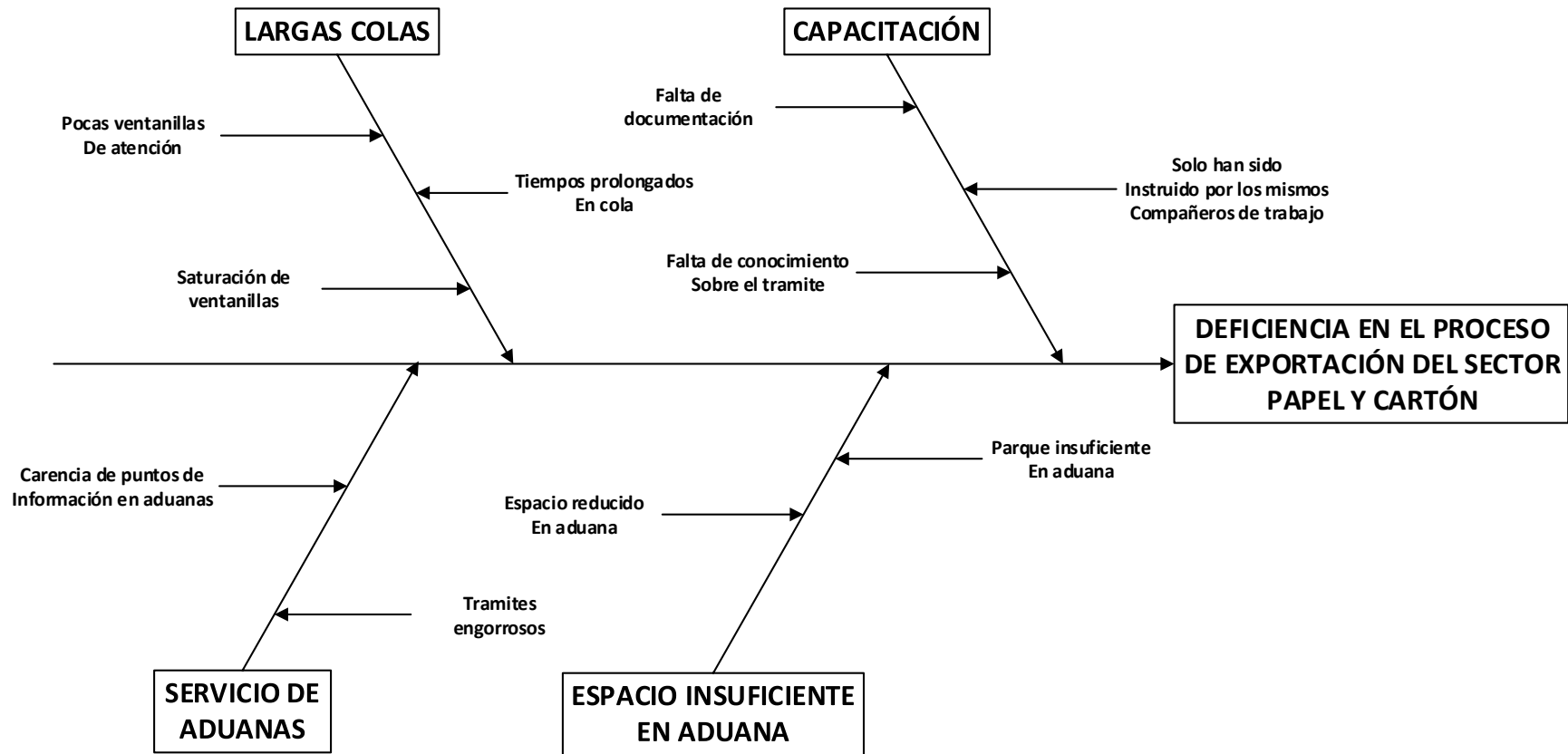


Ilustración 36. Diagrama Causa-Efecto para el segmento 2: Transportistas de carga internacional. Elaborado por el grupo de investigación.

### 3. SITUACIÓN ACTUAL DE LAS ADUANAS TERRESTRES DEL PAÍS

#### 3.1. INVENTARIO DE PROBLEMAS

- ✓ Falta de documentación por el transportista
- ✓ Errores en la documentación
- ✓ Falta de capacitación del transportista
- ✓ Espacio reducidos para Parqueo de Furgones
- ✓ Espacio insuficiente en aduanas
- ✓ Errores en el sistema electrónico
- ✓ Caídas del sistema
- ✓ Desconocimiento de Empresas Exportadoras sobre Procesos Aduanales
- ✓ Infraestructura deficiente para el servicio
- ✓ Irresponsabilidad de Agentes Aduanales por falta de envío de documentos a los transportistas
- ✓ Procesos de despacho deficiente
- ✓ Empresas tratan de evadir impuestos
- ✓ Empresas no pagan a tiempo impuestos
- ✓ Generación de colas prolongadas
- ✓ Falta de inversión en aduanas del país
- ✓ Equipo físico de ayuda en materia aduanal escaso
- ✓ Recurso humano no preparado
- ✓ Deficiencia en educación en materia aduanal
- ✓ Gobierno no apoya a la institución
- ✓ Falta de un manual de procedimientos generales
- ✓ Proceso inadecuado de colocación del marchamo
- ✓ Preocupación nula por las empresas en el proceso de exportación
- ✓ Falta de un sistema automatizado como en otros países
- ✓ Proceso interno de aduana deficiente



### 3.2. AGRUPACIÓN DE PROBLEMAS

A continuación se agruparan los problemas en familias o características de estos utilizando un diagrama de afinidad de la manera siguiente:

#### 3.2.1. DIAGRAMA DE AFINIDAD

DOCUMENTACIÓN	CAPACITACIÓN	ESPACIO E INFRAESTRUCTURA	SISTEMA	COLAS LARGAS	INVERSIÓN	PROCEDIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de documentación por el transportista</li> <li>Errores en la documentación</li> <li>Irresponsabilidad de Agentes Aduanales por falta de envío de documentos a los transportistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de capacitación del transportista</li> <li>Desconocimiento de Empresas Exportadoras sobre Procesos Aduanales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Espacio reducidos para Parqueo de Furgones</li> <li>Espacio insuficiente en aduanas</li> <li>Infraestructura deficiente para el servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Errores en el sistema electrónico</li> <li>Caídas del sistema</li> <li>Falta de un sistema automatizado como en otros países</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos de despacho deficiente</li> <li>Generación de colas prolongadas</li> <li>Proceso interno de aduana deficiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de inversión en aduanas del país</li> <li>Equipo físico de ayuda en materia aduanal escaso</li> <li>Gobierno no apoya a la institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de un manual de procedimientos generales</li> <li>Proceso inadecuado de colocación del marchamo</li> </ul>

Tabla 89. Diagrama de afinidad para los problemas identificados en el segmento 3: Aduanas Terrestres en El Salvador. Elaborado por el grupo de investigación.

### 3.2.2. DIAGRAMA DE CAUSA – EFECTO

Mediante la herramienta causa-efecto se puede apreciar de mejor manera las causas y subcausas que están afectando de manera directa el proceso de exportación según las aduanas terrestres del país.

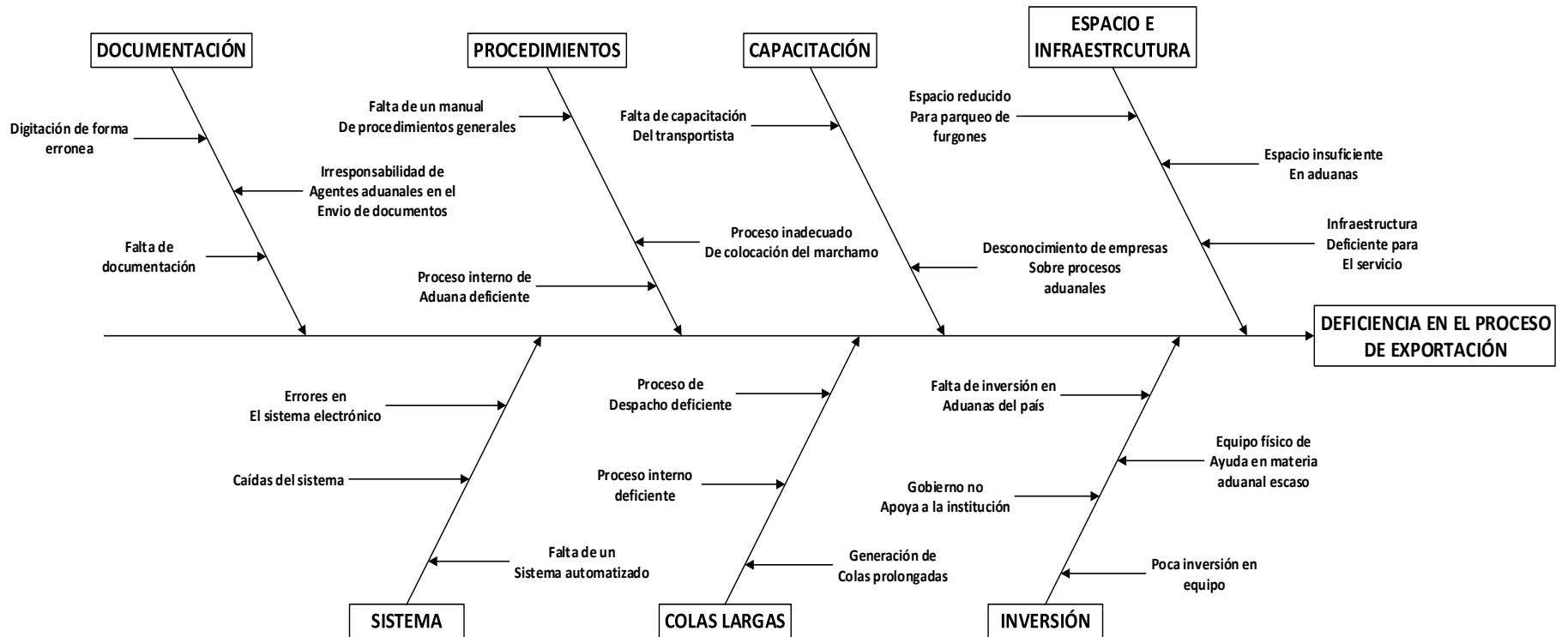


Ilustración 37. Diagrama de Causa-Efecto para el segmento 3: Aduanas Terrestres en El Salvador. Elaborado por el grupo de investigación.

### 4. INTERRELACIÓN DE PROBLEMAS

Una vez agrupado por familias o características cada uno de los problemas en los 3 distintos segmentos en estudio se procede a interrelacionar cada uno de los problemas obtenidos con la herramienta “diagrama de interrelación de problemas” para así obtener el problema raíz.

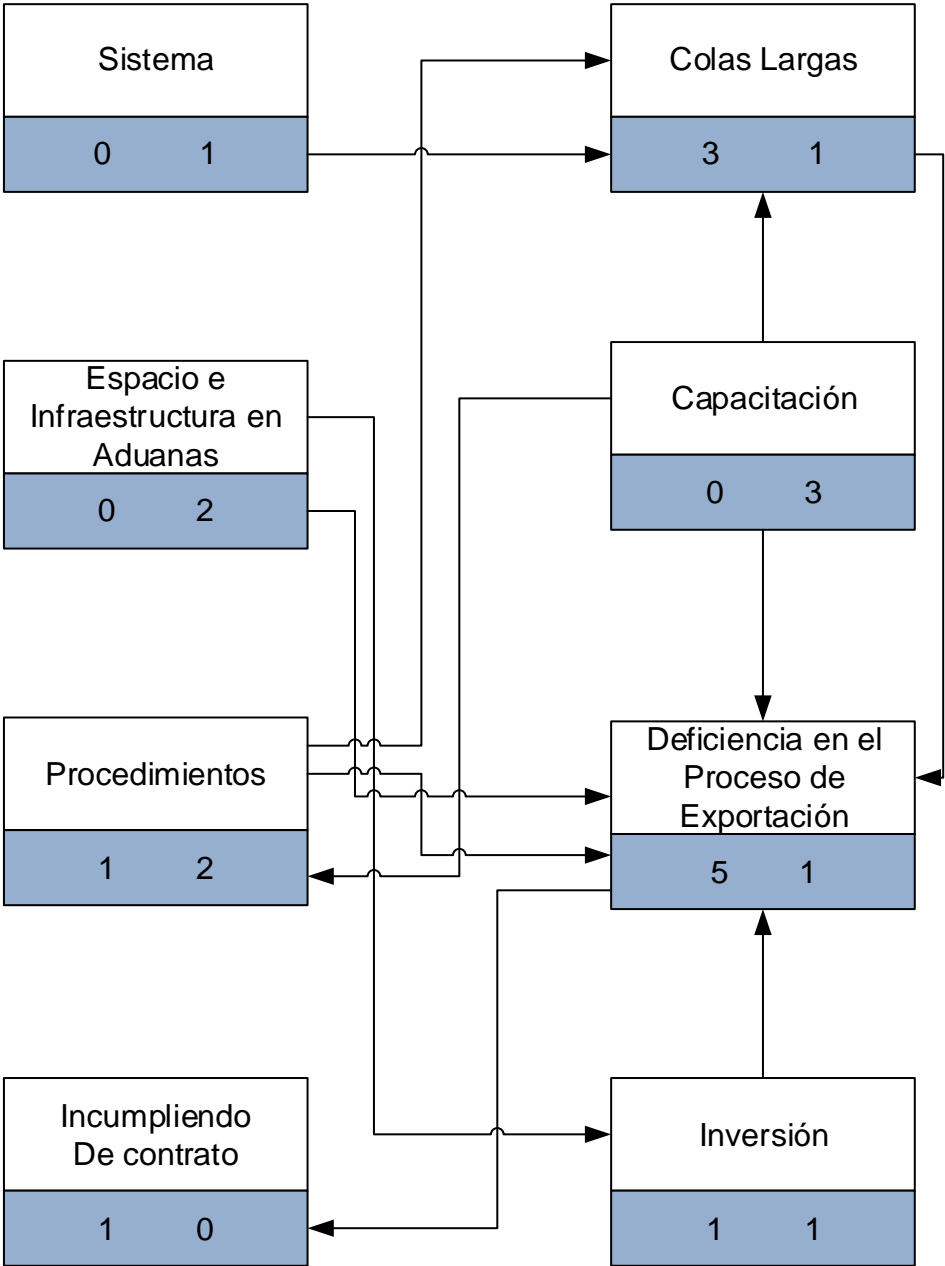


Ilustración 38. Interrelación de problemas de los tres segmentos en estudio. Elaborado por el grupo de investigación.

Según el resultado obtenido mediante la utilización de la herramienta anterior tenemos que el problema central es la “deficiencia que se está teniendo en el proceso de exportación para el sector de papel y cartón”

## 5. METODOLOGIA DEL MARCOLOGICO

Una de las metodologías más utilizadas en cuanto al planteamiento del problema para estudios y proyectos de distintos tipos es el marco lógico el cual se ocuparan algunos de sus pasos para plantear y formular el problema. Para nuestro estudio ocuparemos los siguientes pasos:

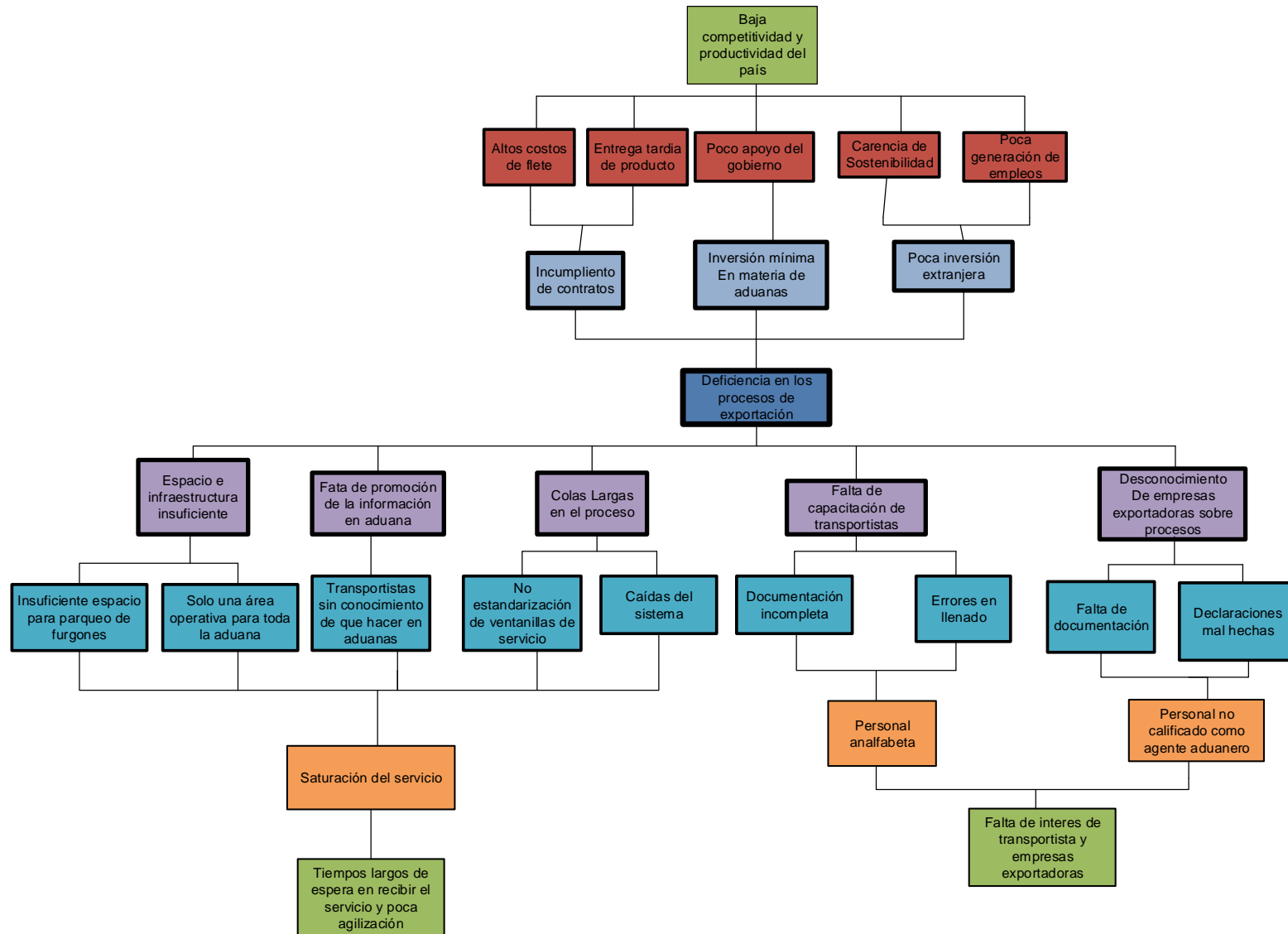
- Análisis de Involucrados
- Análisis de Problemas

### 5.1. ANALISIS DE LOS INVOLUCRADOS

IMPLICADOS	PRINCIPALES INTERESES	POSIBLE IMPACTO DEL ESTUDIO
<b>PRIMARIOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aduanas Terrestres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mayor inversión en recursos e infraestructura</li> <li>✓ Implementación de sistemas automatizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejora de espacio e infraestructura y búsqueda de nuevos sistemas de mejora de procedimientos aduanales</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas Exportadoras del sector papel y cartón</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejora y eficiencia en los procesos y tramites en aduana</li> <li>✓ Ser competitivos en materia de exportación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejora en los procesos logísticos de exportación logrando mayor eficiencia y competitividad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transportistas de Carga Internacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Agilización de trámites en aduana</li> <li>✓ Capacitación sobre procedimientos aduanales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejores tiempos en cruce de fronteras y cumpliendo con contratos pactados de entrega de productos</li> </ul>
<b>SECUNDARIOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociación Salvadoreña de Industrial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ayudar y crear propuestas de solución para la mejora de los procesos de exportación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Promover la productividad y competitividad del país</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección General de Aduanas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apoyo del gobierno y empresas privadas para la mejora de procesos en materia de aduanas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Promover y controlar de mejora manera la no evasión fiscal</li> </ul>

Tabla 90. Análisis de los involucrados. Elaborado por el grupo de investigación

## 5.2. ARBOL DE PROBLEMAS



## 6. PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS

Dicha priorización se efectuara con el propósito de jerarquizar los problemas, y dentro de ellos, el que presente mayor puntuación o jerarquía, es el que se estudiara y se le desarrollaran diferentes propuesta de solución.

Para dicho fin de evaluación, se utilizara la técnica de Evaluación por Puntos en el cual primero se expondrán los criterios que jerarquizaran los problemas para después asignarles un puntaje que nos servirá para cuantificar los problemas y aplicar una herramienta cuantitativa llamada Diagrama de Pareto que nos mostrara cuales son los problemas más críticos o bien los pocos vitales y muchos triviales.

### 6.1. EVALUACIÓN POR PUNTOS

#### *Criterios de Evaluación*

En este apartado se presentan los criterios elegidos para evaluar los problemas, con anterioridad planteados, a los cuales se les ha asignado su respectiva puntuación. La puntuación de dichos criterios ha sido establecida en base al grado, en que cada uno de ellos, afecta al aumento de los costos de la producción del producto.

Nº	CRITERIOS DE EVALUACION	PUNTAJE
1	Influye en la productividad del país	10
2	Influye en la productividad de la empresa	9
3	Influye en el transporte	8
4	Influye en los costos de flete	7
5	Influye en la proceso de exportación	6
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>

Tabla 91. Criterios de evaluación. Elaborado por el grupo de investigación.

#### *Nivel de Evaluación.*

Consiste en el establecimiento de niveles de evaluación a través de los cuales se determinara la contribución de los criterios. Para cada nivel se realiza una distribución de puntos mediante la progresión aritmética, tomando como punto de partida el nivel NO AFECTA. Los niveles establecidos para determinar la contribución de cada uno de los criterios, se presentan a continuación:

Nº	Nivel de Evaluación	Símbolo
1	No Afecta	NA
2	Afecta Muy Poco	AP
3	Afecta Medianamente	AM
4	Afecta Grandemente	AG

Tabla 92. Nivel de evaluación. Elaborado por el grupo de investigación.

A continuación se presenta el cuadro que muestra los criterios con su respectivo puntaje.

Nº	CRITERIOS DE EVALUACION	PUNTAJE	NA	AP	AM	AG
1	Influye en la productividad del país	10	10	20	30	40
2	Influye en la productividad de la empresa	9	9	18	27	36
3	Influye en el transporte	8	8	16	24	32
4	Influye en los costos de flete	7	7	14	21	28
5	Influye en la proceso de exportación	6	6	12	18	24

Tabla 93. Criterios de evaluación. Elaborado por el grupo de investigación.

#### Evaluación y Jerarquización de Problemas

Nº	PROBLEMAS	CRITERIOS					TOTAL PUNTOS
		1	2	3	4	5	
1	Sistema	10	9	8	14	6	47
2	Colas Largas	40	36	32	28	24	160
3	Procedimientos y Capacitación	30	27	16	14	6	93
4	Falta de Información	30	18	8	14	6	76
5	Espacio e Infraestructura	40	36	32	28	18	154

Tabla 94. Evaluación y jerarquización de problemas. Elaborado por el grupo de investigación.

#### SELECCIÓN DEL PROBLEMA A RESOLVER

Problemas	Total	%	%Acumulado
Colas Largas	160	30%	30%
Espacio e Infraestructura	154	29%	59%
Procedimientos y Capacitación	93	18%	77%
Falta de Información	76	14%	91%
Sistema	47	9%	100%
<b>Total</b>	<b>530</b>	<b>100%</b>	

Tabla 95. Selección del problema a resolver. Elaborado por el grupo de investigación.

### DIAGRAMA DE PARETO

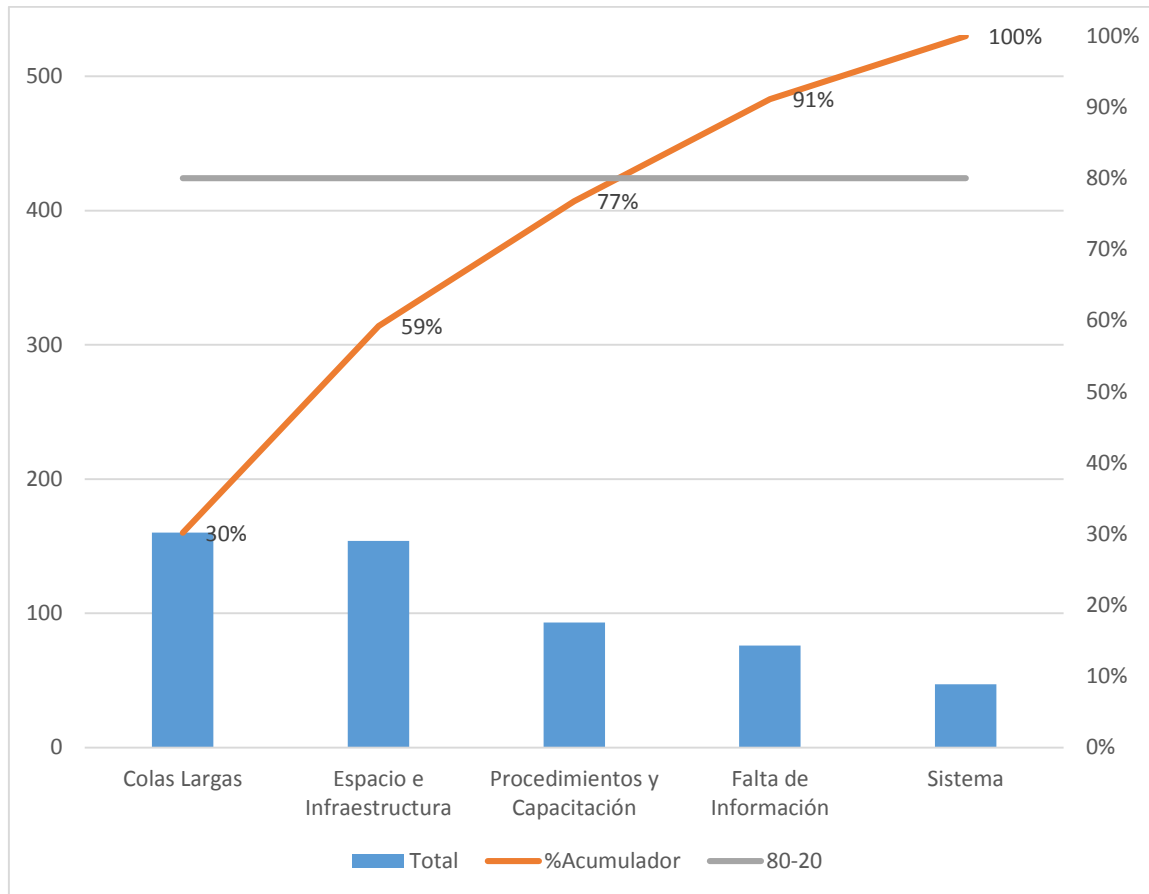


Ilustración 39. Diagrama de Pareto. Elaborado por el grupo de investigación.

Aplicando el 80-20 nos señala cuales son los problemas Pocos Vitales y Muchos Triviales, se puede observar las problemáticas que poseen el mayor grado de incidencia en el proceso de exportación, según la identificación, agrupación, priorización y selección de los problemas a resolver y generar propuestas para su solución. Los problemas de mayor incidencia son los siguientes:

- Colas Largas
- Espacio e Infraestructura Insuficiente
- Falta de Capacitación del transportista en materia de procedimientos aduanales
- Falta de promoción de información de parte de las aduanas
- Desconocimiento de las Empresas exportadoras sobre procesos aduanales

Por lo que a través de este documento se le dará solución a los problemas que generan mayor porcentaje de inconvenientes.



## 7. ESTIMACIÓN DE TIEMPOS POR ADUANA

ADUANA FRONTERIZA DEL AMATILLO			
Operaciones	Dirección General de Aduanas	Empresa Productoras	Transportistas.
	Tiempos Normales (Estándares)	Tiempos Reales (En Promedio)	Tiempos Reales (En Promedio)
Ingreso de información en los sistemas de exportación SICEX o SIDUNEA	5 min	5 min	---
Envío de información y recibimientos de la aprobación de la exportación	30 min	60 min	---
Entrega de documentación al transportista y chequeo final	5 min	---	5 min
Traslado hacia la Aduana Fronteriza del Amarillo	300 min. (5.0 hrs)	---	360 min. (6.0 hrs)
Ingreso al recinto Aduanero (Pluma de Ingreso y Control)	5 min.	---	20 min.
Encontrar un lugar dentro del recinto Aduanero para aparcar su vehículo de carga y gestionar los respectivos trámites.	15 min	---	30 min.
Adquisición del Precinto (Marchamos) y colocación en su unidad.	20 min.	---	50 min.
Realizar Cola o esperar su turno para pasar con el oficial aduanal y realizar tramite de exportación.	3 min.	---	15 min.
Ingreso de Información (registro del FAUCA) al sistema y generar selectividad.	1min.	---	3 min.
Selectividad Verde: Levante automático (Aprobación)	2 min	---	5 min.
Selectividad Amarillo: Revisión de Documentación y posterior aprobación si está en regla todo.	5 min	---	15 min.
Selectividad Rojo: Inspección Física de la Carga transportada y posterior aprobación si está en regla todo.	180 min. (3.0 hrs)	---	360 min. (6.0 hrs)
Abandonar el Recinto aduanero (Pluma de Salida y Control)	10 min.	---	30 min.

Tabla 96. Tiempos de operaciones Aduana El Amatillo

Tiempo de Trámites de exportación según Selectividad.	Tiempos Estándares	Tiempos Reales (En Promedio)	Eficiencia
<b>Tiempo de Exportación con Selectividad Verde</b>	394 min. (6.6 hrs)	583 min. (9.7hrs)	67.6 %
<b>Tiempo de Exportación con Selectividad Amarillo</b>	397 min. (6.6 hrs)	593 min. (9.9 hrs)	66.9 %
<b>Tiempo de Exportación con Selectividad Rojos</b>	572 min. (9.5 hrs)	938 min. (15.6 hrs)	60.9 %

Tabla 97. Eficiencias en trámites de exportación según selectividad

ADUANA FRONTERIZA LA HACHADURA			
Operaciones	Dirección General de Aduanas	Empresa Productoras	Transportistas.
	Tiempos Normales (Estándares)	Tiempos Reales (En Promedio)	Tiempos Reales (En Promedio)
Ingreso de información en los sistemas de exportación SICEX o SIDUNEA	5 min	5 min	---
Envío de información y recibimientos de la aprobación de la exportación	30 min	60 min	---
Entrega de documentación al transportista y chequeo final	5 min	---	5 min
Traslado hacia la Aduana Fronteriza La Hachadura	180 min. (3.0 hrs)	---	270 min. (4.5 hrs)
Ingreso al recinto Aduanero (Pluma de Ingreso y Control)	5 min.	---	15 min.
Encontrar un lugar dentro del recinto Aduanero para aparcar su vehículo de carga y gestionar los respectivos trámites.	10 min	---	45 min.
Adquisición del Precinto (Marchamos) y colocación en su unidad.	7 min.	---	30 min.
Realizar Cola o esperar su turno para pasar con el oficial aduanal y realizar trámite de exportación.	5 min.	---	20 min.
Ingreso de Información (registro del FAUCA) al sistema y generar selectividad.	1 min.	---	5 min.
Selectividad Verde: Levante automático (Aprobación)	2 min	---	7 min.
Selectividad Amarillo: Revisión de Documentación y posterior aprobación si está en regla todo.	5 min	---	20 min.

Selectividad Rojo: Inspección Física de la Carga transportada y posterior aprobación si está en regla todo.	180 min. (3.0 hrs)	---	300 min. (5.0 hrs)
Abandonar el Recinto aduanero (Pluma de Salida y Control)	10 min.	---	45 min.

Tabla 98. Tiempos de operaciones Aduana La Hachadura

Tiempo de Tramites de exportación según Selectividad.	Tiempos Estándares	Tiempos Reales (En Promedio)	Eficiencia
Tiempo de Exportación con Selectividad Verde	260 min. (4.3 hrs)	507 min. (8.5 hrs)	51.3 %
Tiempo de Exportación con Selectividad Amarillo	263 min. (4.4 hrs)	520 min. (8.7 hrs)	50.6 %
Tiempo de Exportación con Selectividad Rojos	438 min. (7.3 hrs)	800 min. (13.3 hrs)	54.8 %

Tabla 99. Eficiencias en trámites de exportación según selectividad

ADUANA FRONTERIZA DE ANGUIATU			
Operaciones	Dirección General de Aduanas	Empresa Productoras	Transportistas.
	Tiempos Normales (Estándares)	Tiempos Reales (En Promedio)	Tiempos Reales (En Promedio)
Ingreso de información en los sistemas de exportación SICEX o SIDUNEA	5 min	5 min	---
Envío de información y recibimientos de la aprobación de la exportación	30 min	60 min	---
Entrega de documentación al transportista y chequeo final	5 min	---	5 min
Traslado hacia la Aduana Fronteriza La Hachadura	340 min. (4.0 hrs)	---	330 min. (5.5 hrs)
Ingreso al recinto Aduanero (Pluma de Ingreso y Control)	5 min.	---	30 min.
Encontrar un lugar dentro del recinto Aduanero para aparcar su vehículo de carga y gestionar los respectivos trámites.	10 min	---	60 min.
Adquisición del Precinto (Marchamos) y colocación en su unidad.	7 min.	---	60 min.
Realizar Cola o esperar su turno para pasar con el oficial aduanal y realizar tramite de exportación.	5 min.	---	15 min.
Ingreso de Información (registro del FAUCA) al sistema y generar selectividad.	1 min.	---	5 min.

Selectividad Verde: Levante automático (Aprobación)	2 min	---	7 min.
Selectividad Amarillo: Revisión de Documentación y posterior aprobación si está en regla todo.	5 min	---	20 min.
Selectividad Rojo: Inspección Física de la Carga transportada y posterior aprobación si está en regla todo.	180 min. (3.0 hrs)	---	300 min. (5.0 hrs)
Abandonar el Recinto aduanero (Pluma de Salida y Control)	10 min.	---	60 min.

Tabla 100. Tiempos de operaciones Aduana Anguiatú

Tiempo de Tramites de exportación según Selectividad.	Tiempos Estándares	Tiempos Reales (En Promedio)	Eficiencia
Tiempo de Exportación con Selectividad Verde	420 min. (7.0 hrs)	637 min. (10.6 hrs)	65.9 %
Tiempo de Exportación con Selectividad Amarillo	423 min. (7.1 hrs)	650 min. (10.8 hrs)	65.1 %
Tiempo de Exportación con Selectividad Rojos	598 min. (9.9 hrs)	930 min. (15.5 hrs)	64.3 %

Tabla 101. Eficiencias en trámites de exportación según selectividad

## 8. EFICIENCIA PROMEDIO DEL PROCESO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

	ADUANA TERRESTRE DEL AMATILLO	ADUANA TERRESTRE LA HACHADURA	ADUANA TERRESTRE DE ANGUIATU	EFICIENCIA PROMEDIO
EFICIENCIA DE TIEMPO DE EXPORTACIÓN CON SELECTIVIDAD VERDE	67.6%	51.3%	65.9%	61.6%
EFICIENCIA DE TIEMPO DE EXPORTACIÓN CON SELECTIVIDAD AMARILLA	66.9%	50.6%	65.1%	60.9%
EFICIENCIA DE TIEMPO DE EXPORTACIÓN CON SELECTIVIDAD ROJA	60.9%	54.8%	64.3%	60%
<b>EFICIENCIA PROMEDIO TOTAL</b>				<b>60.8%</b>
<b>DEFICIENCIA PROMEDIO TOTAL</b>				<b>39.2%</b>

Tabla 102. Eficiencias promedio del proceso de exportación para el sector papel y cartón

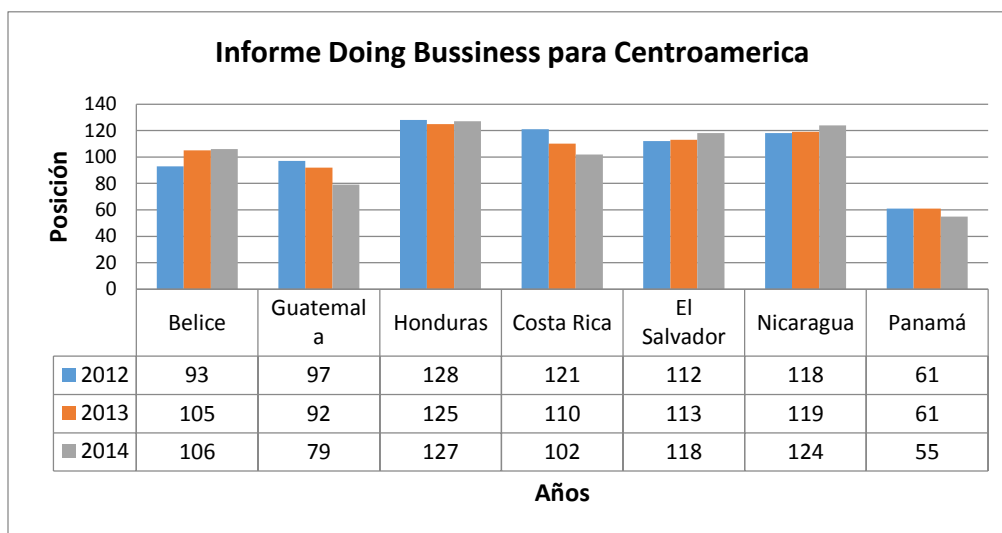
A través de la estimación de tiempos realizada por cada una de las aduanas terrestres visitadas se obtuvo los tiempos estándares y reales de las operaciones realizadas en el proceso de exportación y con esto se obtuvo las eficiencias promedio en cada una de las aduanas obteniendo un promedio total de 60.8% y por consiguiente una deficiencia del 39.2% en el proceso de exportación para el sector de papel y cartón.

## 9. POSICIÓN DE LA ADUANA SALVADOREÑA A NIVEL REGIONAL

Es importante conocer a nivel regional como se encuentra posicionado El Salvador en cuanto a trámites aduanales por lo que se consideran los resultados del informe Doing Business ya que muestra la posición de 189 países en cuanto a la facilidad de hacer negocios analizando de manera conjunta las siguientes áreas:

- ✓ Apertura de una empresa
- ✓ Manejo de permisos de construcción
- ✓ Obtención de electricidad
- ✓ Registro de propiedades
- ✓ Obtención de crédito
- ✓ Protección de inversores
- ✓ Pago de impuestos
- ✓ Comercio Transfronterizo
- ✓ Cumplimiento de contratos
- ✓ Resolución de la insolvencia

Dentro de las áreas que analiza a nivel mundial el Doing Business es el *Comercio Transfronterizo* por lo que los resultados de este informe son aplicables para el presente trabajo. A continuación se muestra la posición de los países Centroamericanos en el informe Doing Business del 2012 al 2014.



**Ilustración 40. Gráfico sobre el informe Doing Business de países centroamericanos. Fuente Doing Business, Banco Mundial 2012 al 2014.**

Al analizar los resultados del informe Doing Business desde el 2012 al 2014 se tiene que los países centroamericanos que han mostrado una mejora en su posición durante los tres años comparados son Guatemala, Costa Rica y Panamá de los cuales destaca Guatemala ya que ha mejorado en 18 posiciones en dicho periodo.

En cambio Belice, El Salvador y Nicaragua han perdido posición desde el 2012 al 2014 siendo El Salvador y Nicaragua los que perdieron mayor posición en el informe del 2014 con 5 posiciones menos para cada uno.

Por lo que a nivel centroamericano Panamá, Guatemala y Costa Rica son los que ocupan del primer al tercer lugar respectivamente en facilidad de hacer negocios para los años 2013 y 2014.

Al comparar El Salvador con los demás países centroamericanos se tiene que para el año 2012 se encontraba en el cuarto lugar. Y en los informes más recientes que son del año 2013 y 2014 El Salvador presentó el quinto lugar de los siete países centroamericanos. Con esta comparación se identifica que el país ha perdido posición a nivel centroamericano en cuanto a la facilidad de hacer negocios y específicamente en el comercio transfronterizo por lo que es importante iniciar un proceso de cambio en la deficiencia del proceso de exportación ya que el principal destino de los productos de exportación del sector de papel y cartón es Centroamérica.

## CAPITULO VI. CONCEPTUALIZACIÓN DEL DISEÑO

### 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

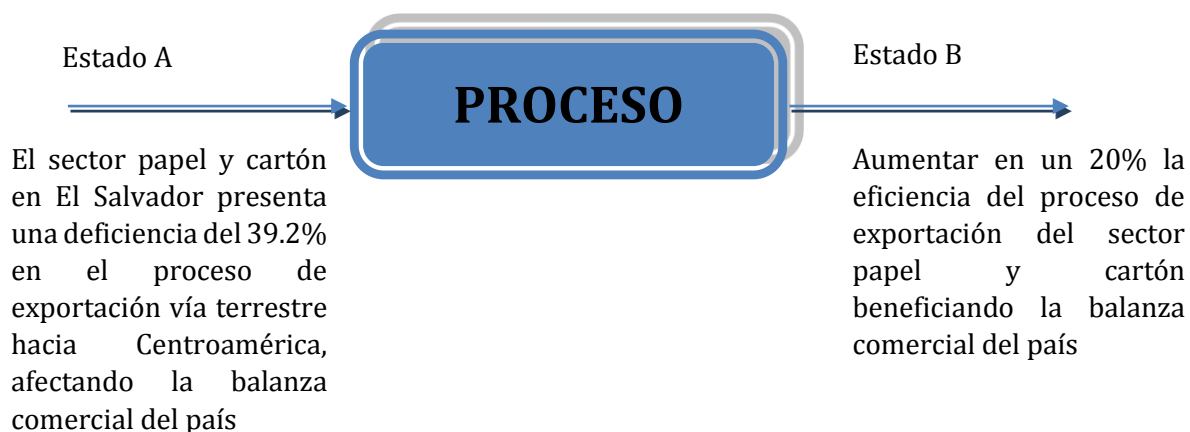
Tomando como base la identificación y evaluación de problemas de la etapa de diagnóstico se determinó que las principales causas que afectan el proceso de exportación del sector papel y cartón son las siguientes:

- Colas Largas
- Espacio e Infraestructura Insuficiente
- Falta de Capacitación del transportista en materia de procedimientos aduanales
- Falta de promoción de información de parte de las aduanas
- Desconocimiento de las Empresas exportadoras sobre procesos aduanales

Los cuales representan el 91%<sup>13</sup> de los problemas identificados pero es importante mencionar que dentro de este porcentaje se encuentra el problema del espacio e infraestructura (Falta de parqueo) que representa el 29%<sup>14</sup> en las 3 principales aduanas terrestres de El Salvador pero esta problemática sólo podrá solucionarse en dos de las tres aduanas terrestres las cuales son El Amatillo y La Hachadura; ya que en la aduana terrestre Anguiatú no se dispone de espacio en los alrededores para el diseño de un área de parqueo por lo tanto al resolver el problema de parqueo en dos de las aduanas terrestre se solventa el 19% del problema por lo que el 10% restante no será resuelto. Así que las propuestas planteadas en el diseño son para resolver el 81% de los problemas identificados.

Por lo que en la formulación del problema que se muestra a continuación se plantea que la eficiencia del proceso de exportación será del 81% ya que actualmente la eficiencia es de 60.8%<sup>15</sup> por lo tanto en el estado B muestra que la eficiencia del proceso de exportación aumentará en un 20%.

#### 1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA



<sup>13</sup> Ilustración 39. Diagrama de Pareto

<sup>14</sup> Tabla 95. Selección del problema a resolver

### CRITERIO

- Propuestas de solución de bajo costo
- Aumento de la eficiencia en un 20%
- Aumento de la competitividad del sector
- Propuestas flexibles y de implementación gradual

### VOLUMEN

- \$252,802,533.33 en exportaciones de papel y cartón
- 36,068,422.6 Peso en Kg de papel y cartón exportados

### TIEMPO

- 22.46 meses

## 1.2. ANÁLISIS DEL PROBLEMA

VARIABLES DE ENTRADA	VARIABLES DE SALIDA
<ul style="list-style-type: none"><li>• Leyes y Reglamentos en Materia de Aduana</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimientos de exportación agilizados</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimientos para realizar una exportación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Costos Bajos</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentos requeridos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Propuestas de mejora en el proceso</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Oficiales Aduanales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitación a transportistas</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Transportistas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manual de transportista de carga internacional</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Agentes Aduanales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ventanillas únicas de exportación</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Infraestructura de Aduanas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ventanillas de Información</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistemas Informáticos y Arancelarios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aumento de la eficiencia y competitividad</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Empresas del sector</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proyectos de construcción y administración de parqueo de vehículos de carga</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Deficiencia en el proceso de exportación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eficiencia aceptable en el proceso de exportación</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiempos prolongados en cola</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Poca difusión de la información en los procedimientos a realizar en aduana</li></ul>	

Tabla 103. Análisis del problema, variables de entrada y salida



## RESTRICCIONES

- Reducción de tiempos de exportación en un 20%
- Implementar propuestas que no excedan de los \$10,000,000
- Diseñar propuestas de solución que no infrinjan las leyes o reglamentos en materia de aduana
- Diseñar propuestas de solución que no afecten en el medio ambiente del lugar o zona

### 1.3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

***“El sector papel y cartón en El Salvador presenta una deficiencia del 39.2% en el proceso de exportación vía terrestre hacia Centroamérica, afectando a la balanza comercial del país”.***

¿Cómo mejorar el proceso de exportación del sector de papel y cartón y así aumentar el desarrollo de las exportaciones eficientemente y ser competitivos a nivel regional?

Lo que se pretende realizar para dar una solución a dicha problemática es lo siguiente:

Desarrollar propuestas de mejora en el proceso de exportación para el sector papel y cartón, que permitan agilizar y mejorar eficientemente el proceso, y así beneficiando su desarrollo y aumente la productividad de las empresas del sector.

Ilustración 41. Definición del problema

## 2. BUSQUEDA DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Actualmente las empresas exportadoras, transportistas de carga internacional y aduanas terrestres se enfrentan a diferentes problemáticas que obstaculizan el desarrollo óptimo de sus actividades lo que ocasiona un desvío a sus objetivos por lo que es importante presentar alternativas que reduzcan o eliminen el impacto de estos problemas.

Según el criterio del grupo de investigación para la búsqueda de alternativas de solución se selecciona utilizar la herramienta lluvia de ideas porque facilita el surgimiento de nuevas ideas y soluciones creativas al problema identificado en el presente estudio.

Para utilizar la herramienta lluvia de ideas se considera el análisis de la situación de las empresas exportadoras, transportistas de carga internacional y aduanas terrestres, luego cada miembro del grupo genera ideas de las cuales cada una de ellas es analizada por el grupo y posteriormente se seleccionan las mejores, al aplicar esta herramienta se seleccionaron tres de las ideas porque engloban en mayor proporción los problemas encontrados en el diagnóstico.

A continuación se muestran las alternativas de solución elegidas por el grupo de investigación con la herramienta lluvia de ideas:

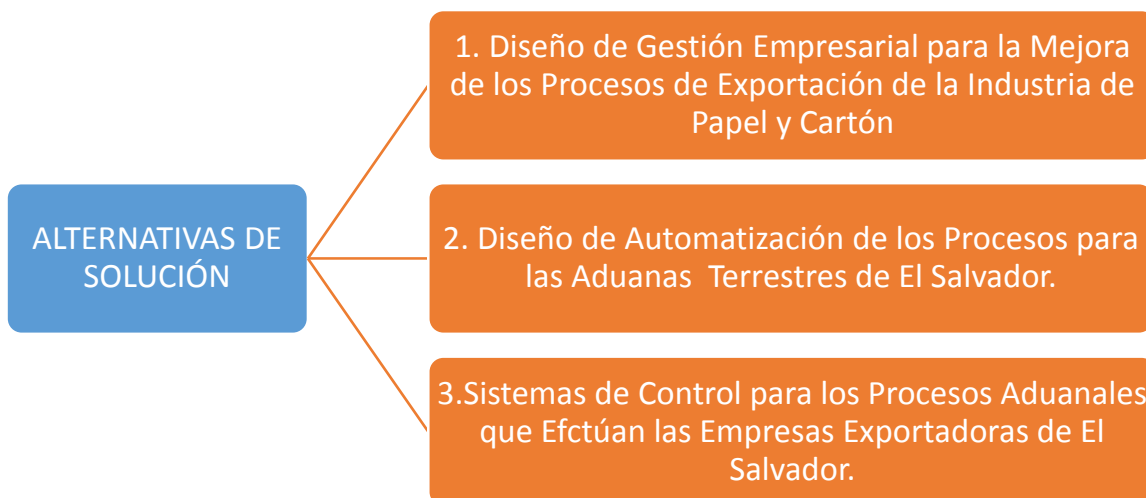


Ilustración 42. Diagrama de alternativas de solución

## 2.1. DESCRIPCIÓN DE ALTERNATIVAS

### **ALTERNATIVA 1: Diseño de Gestión Empresarial para la mejora de los procesos de exportación de la industria de papel y cartón.**

El diseño de gestión empresarial contiene elementos de capacitación a los transportistas en la realización de los trámites aduanales, dividir las colas de exportación e importación, presentar manuales que interpreten las operaciones para apoyar las actividades que realizan los empleados aduanero, diseño de ventanillas informativas y espacios adecuados para parqueo del transporte de carga.

### **ALTERNATIVA 2: Diseño de automatización de los procesos para las aduanas terrestres de El Salvador.**

Diseñar carriles exclusivos de exportación para el cruce fronterizo en las aduanas de El Salvador con el objetivo de agilizar la circulación y el despacho de mercancías. Colocando casetas en cada carril, en las cuales se asignen los empleados de aduana para que los transportistas ahí realicen los trámites aduanales por medio de un código de barra para cada exportación y así los empleados aduanales revisen la información, generen la selectividad y autoricen la exportación.

### **ALTERNATIVA 3: Sistemas de control para los procesos aduanales que efectúan las empresas exportadoras de El Salvador.**

Diseño de sistemas de control para los procesos aduanales dirigidos por la Dirección General de Aduanas en los cuales se implemente auditorías en las empresas sobre la gestión de exportación, se realicen inspecciones a los transportistas en las aduanas terrestres del país y establecer indicadores sobre el cumplimiento de las leyes aduanales a nivel nacional y regional.

## 2.2. EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Las tres alternativas de solución anteriormente descritas se someten a una evaluación de diferentes criterios que el grupo de investigación considera importantes al momento de evaluar y seleccionar una alternativa de solución que mejore las condiciones actuales de las empresas exportadoras del sector papel y cartón, transportistas de carga internacional y aduanas terrestres en El Salvador.

A continuación se muestran las alternativas de solución que se van a evaluar en base a diferentes criterios para seleccionar la mejor alternativa.

### 2.2.1. PONDERACIÓN DE ALTERNATIVAS

Cada una de las alternativas se divide entre el 100% y se le asigna el mismo peso.

ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	PESO (%)
<b>ALTERNATIVA 1:</b> Diseño de Gestión Empresarial para la mejora de los procesos de exportación de la industria de papel y cartón.	33.33
<b>ALTERNATIVA 2:</b> Diseño de automatización de los procesos para las aduanas terrestres de El Salvador.	33.33
<b>ALTERNATIVA 3:</b> Sistemas de control para los procesos aduanales que efectúan las empresas exportadoras de El Salvador.	33.33
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Tabla 104. Ponderación de alternativas de solución

### 2.2.2. DEFINICIÓN DE LAS CALIFICACIONES

Se presentan los rangos para calificar el cumplimiento de los criterios en las alternativas planteadas:

RANGO	CALIFICACIÓN
<b>No cumple</b>	1
<b>Bajo</b>	2
<b>Intermedio</b>	3
<b>Cumple completamente</b>	4

Tabla 105. Rangos de cumplimiento de criterios

### 2.2.3. DEFINICIÓN DE CRITERIOS

A continuación se presentan los criterios que el grupo de investigación considera importantes para evaluar y seleccionar la alternativa óptima de solución.

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN
<b>Rápida implementación</b>	El tiempo para implementar la solución es a corto plazo
<b>Bajo costo</b>	El costo de implementación es bajo y se ajusta al presupuesto
<b>Flexibilidad</b>	Se ajusta a las características del ambiente al cual se va implementar
<b>Facilidad de aplicación</b>	Implementar la solución es fácil y no requiere de mucho tiempo para preparativos
<b>Rapidez de gestión</b>	Rapidez de obtener permisos y recursos para implementar la solución.
<b>Integral</b>	Se refiere a que la alternativa resuelve los problemas de las empresas exportadoras, transportistas de carga internacional y aduanas terrestres en El Salvador.
<b>Adaptabilidad</b>	Al implementar la alternativa las personas no se resisten al cambio y se adaptan a la nueva condición.
<b>Efectiva</b>	Con la alternativa se logran los objetivos establecidos
<b>Sencillez</b>	La alternativa es simple y no requiere de bastantes recursos
<b>Confiabilidad</b>	Con la alternativa se garantiza un buen desempeño al utilizarse
<b>Sostenible</b>	Mantiene los resultados en el transcurso del tiempo

Tabla 106. Criterios a evaluar

#### 2.2.4. PONDERACIÓN

En este paso se procederá a la obtención del tamaño con la siguiente fórmula:

$$Resultado = (ponderación) \times (\sum calificación)$$

A cada criterio anteriormente mencionado se le asignara una calificación, luego se sumaran todas las calificaciones de cada alternativa y ese total obtenido se multiplicara por el porcentaje de peso definido en la ponderación de las alternativas para luego obtener los resultados de cada alternativa de la cual se seleccionara la de mayor puntaje, esto ayudara a conocer que alternativa es el más recomendable, todo lo descrito se representa en la siguiente tabla:

Crterios/Alternativas	ALTERNATIVA 1	ALTERNATIVA 2	ALTERNATIVA 3
Rápida implementación	3	1	3
Bajo costo	3	1	2
Flexibilidad	3	2	3
Facilidad de aplicación	3	2	2
Rapidez de gestión	2	1	2
Integral	4	3	2
Adaptabilidad	3	2	2
Efectiva	3	3	3
Sencillez	3	1	3
Confiabilidad	4	3	3
Sostenible	3	3	3
<b>SUMATORIA</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>28</b>

PONDERACIÓN	0.33	0.33	0.33
RESULTADO	11.22	7.26	9.24

Tabla 107. Tabla evaluadora de alternativas de solución

La alternativa que cumple en mayor medida los criterios evaluados por el grupo de investigación es la alternativa 1 la cuál es “**Diseño de Gestión Empresarial para la mejora de los Procesos de Exportación de la Industria de Papel y Cartón**” por lo que esta alternativa se selecciona para la conceptualización de diseño de la solución.

### 3. PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO

En la conceptualización del diseño la alternativa seleccionada para ser desarrollada es el “**Diseño de gestión empresarial para la mejora de los procesos de exportación de la industria de papel y cartón**” el cual está compuesto por los siguientes elementos:

- Ventanilla de exportación e importación.
- Ventanilla de información por aduana.
- Oportunidad de concepción de proyectos de construcción y administración de parqueo de vehículos de carga en las diferentes aduanas terrestres de El Salvador.
- Programa de capacitación y orientación al personal de transporte de carga por las empresas transportistas bajo la supervisión de la Dirección General de Aduanas.
- Certificación en trámites aduanales para agentes aduanales de empresas privadas e independientes.
- Manual de transportista de carga internacional

A continuación se muestra un esquema de la conceptualización del diseño considerando la situación actual, los elementos que intervienen y la propuesta del diseño.

### 3.1. ESQUEMA DE LA CONCEPTUALIZACIÓN DEL DISEÑO

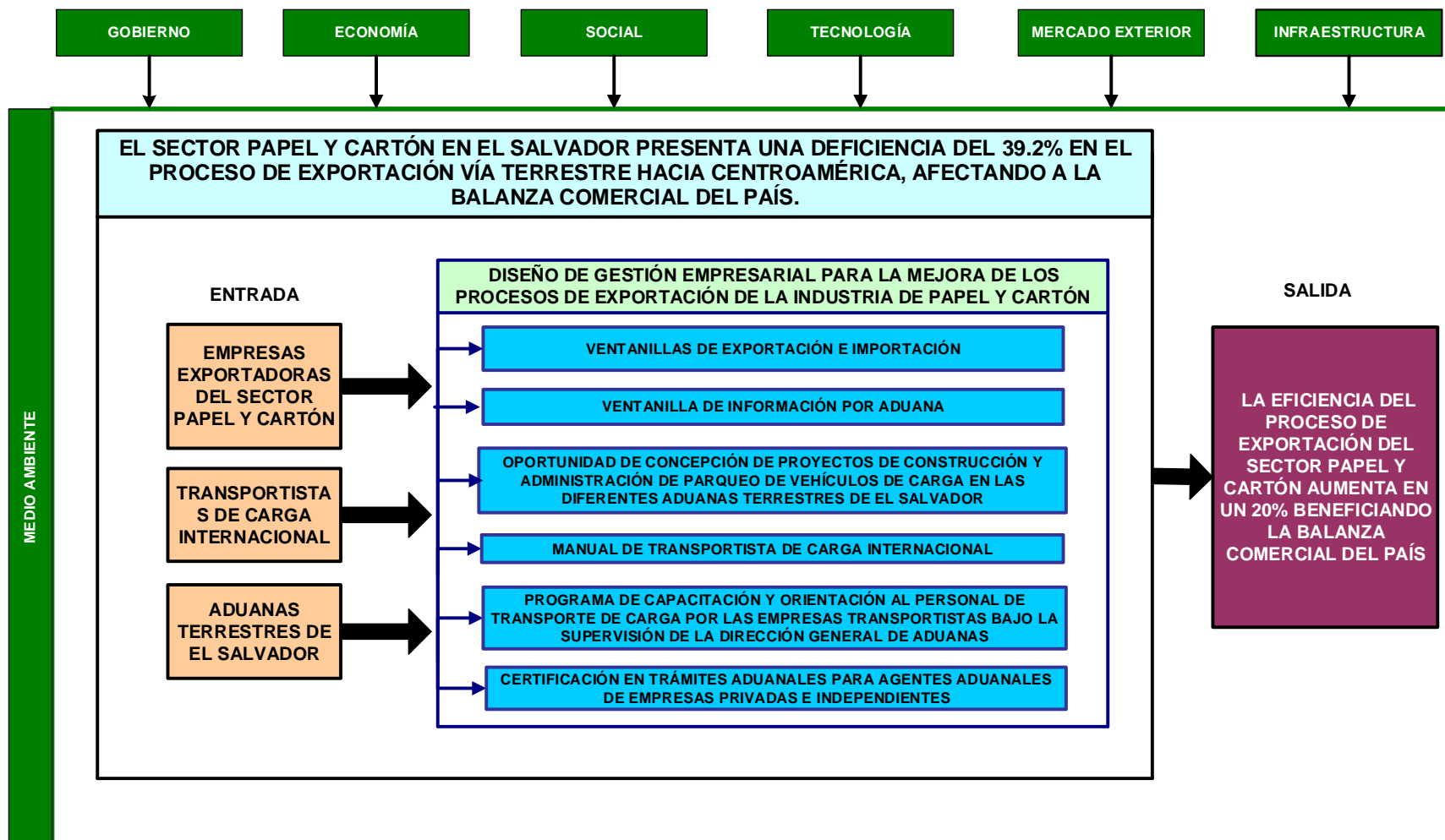


Ilustración 43. Esquemización de la conceptualización del diseño

El medio ambiente del esquema de conceptualización del diseño mostrado anteriormente está conformado por los siguientes agentes externos, los cuales se describen a continuación:

**GOBIERNO:** Es la autoridad que dirige, controla y administra las instituciones del Estado, políticas públicas. La Dirección General de Aduanas (DGA) es una dependencia del Ministerio de Hacienda la cual tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de leyes y reglamentos que regulen el tráfico internacional de mercancías.

El gobierno por medio de la participación en políticas de ampliación de mercados por medio de la firma de Tratados de Libre Comercio (TLC) facilita la comercialización de bienes al mercado exterior. Las leyes y reglamentos aduanales a nivel nacional establecen los requerimientos que deben cumplirse durante el proceso de exportación.

**ECONOMÍA:** Se refiere a la situación actual de la economía en el sector público, empresas privadas, bancos y la economía a nivel internacional. Actualmente la economía en El Salvador no es estable lo que ocasiona un impacto en la inversión y ampliación en la productividad de las empresas privadas, la balanza comercial, oportunidades de empleo para la población salvadoreña y la condición económica de la población.

**TECNOLOGÍA:** Se refiere al desarrollo tecnológico que posee la industria del papel y cartón en el país, las empresas de transporte de carga internacional y las aduanas terrestres del país en cuanto a herramientas e instrumentos que ayuden a la agilización y efectividad de los procesos de exportación.

**SOCIAL:** Comprende el nivel de seguridad, educación, empleo y cultura del país. La seguridad tiene un alto impacto en el transporte de carga internacional para las empresas exportadoras y los transportistas ya que hay áreas peligrosas en cuanto a extorsiones como asaltos en las fronteras y las rutas fiscales. El nivel de educación de los transportistas de carga internacional tiene un gran impacto en el proceso de exportación por la falta de conocimiento a nivel profesional del trabajo que realizan.

**INFRAESTRUCTURA:** Son las condiciones y disposición de espacio en las aduanas terrestres de El Salvador, actualmente presentan la limitante de la disponibilidad de espacio en las aduanas terrestres para el área de parqueo del transporte de carga internacional por lo que los transportistas dejan sus unidades a un lado de la carretera. Además las condiciones de las carreteras y puentes fronterizos con Guatemala y Honduras que pueden provocar deterioro en las unidades de transporte o tráfico debido a reparaciones.

**MERCADO EXTERIOR:** Se refiere a la situación actual de las leyes, reglamentos, economía, demanda del producto y seguridad. Este agente externo tiene un alto impacto en el proceso de exportación por lo que se debe estar constantemente investigando sobre las necesidades del cliente, las nuevas disposiciones legales y el mercado competidor.

## 4. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DISEÑO

### *CERTIFICACIÓN EN TRÁMITES ADUANALES PARA AGENTES ADUANALES DE EMPRESAS PRIVADAS E INDEPENDIENTES.*

En la actualidad solo se certifica el agente aduanal en el momento que se le extiende su número de registro para poder realizar trámites de exportación e importación.

Se propone que esta certificación no sea única, sino que se realice cada dos años una nueva certificación a los agentes aduanales que consista en una evaluación de conocimientos sobre la legislación aduanal del El Salvador y de la región tales como el CAUCA y el RECAUCA, así como la correcta utilización de los sistemas de transmisión electrónica de información mediante el SICEX o SIDUNEA según sea el caso de utilización en su lugar o centro de trabajo.

Con el fin único que los agentes aduanales se encuentre muy bien informados con todo lo concerniente a legislación aduanal de El Salvador y legislación aduanal Regional.

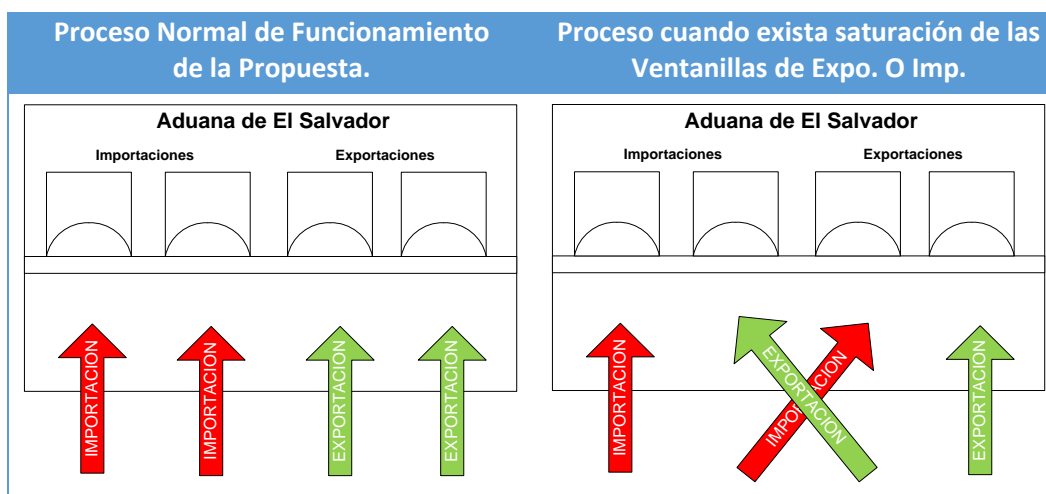
### *VENTANILLAS DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN.*

En la actualidad en las aduanas Salvadoreñas existen ventanillas que atienden los trámites tanto de importación como exportación, lo que genera saturación en horas y días picos donde existe más afluencia de paso fronterizos.

Se propone la creación de ventanillas únicas de importación y exportación en las cuales se generen los respectivos trámites, que permitan de una manera más directa agilizar los diferentes procesos que se realicen. Ya que la ventanilla de importación atienda las importaciones a El Salvador y los tránsitos terrestres por nuestro país y la ventanilla de exportación atienda a las exportaciones de nuestro país.

Todo esto con una variante sujeta a la autorización del administrador que las ventanillas puedan atender los dos tramites de importación y exportación, debido a que una de las ventanillas ya sea de importación o exportación estén saturadas y la otras ventanilla no, puedan pasar a las ventanillas no saturadas a realizar trámites para exportar o importar.

- **Esquemáticamente:**





#### *VENTANILLA DE INFORMACIÓN POR ADUANA.*

Creación de una ventanilla de información en cada una de las aduanas terrestres de El Salvador, la cual brinde asesoría y orientación a las personas que realizan tramites de exportación, importación y de tránsito terrestre por nuestro país. En dicha ventanilla se instruirá a una persona que tenga todos los conocimientos generales y específicos sobre trámites aduanales en base a la legislación salvadoreñas y legislación Centroamericana.

Todo esto para lograr un mejor entendimiento y disipación de dudas que se tengan al momento de realizar un trámite en las aduanas del El Salvador.

#### *PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ORIENTACIÓN AL PERSONAL DE TRANSPORTE DE CARGA POR LAS EMPRESAS TRANSPORTISTAS BAJO LA SUPERVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANA.*

Existen deficiencias muy marcadas por parte de las personas que trabajan en el transporte de carga internacional. Debido a estos se propone un programa de capacitaciones y orientación en trámites aduanales, legislación aduanera y procesos de exportación, importación y transito aduanero. Que las empresas de transporte de carga deben de impartir a todo su personal ya sea conductor, asistente de conductor y personal administrativo.

Dichos programas deben de ser apoyados y supervisados por el personal de la Dirección General de Aduanas (D.G.A) de El Salvador, con el fin de que se cumplan los puntos básicos de conocimiento general en la capacitación u orientación. Todo con el fin único que los transportistas conozcas como realizar mejores y eficientes procesos aduanales.

#### *MANUAL DE TRANSPORTISTA DE CARGA INTERNACIONAL.*

Dentro de la empresas de transporte de carga mediante las gremiales de transporte que existen en El Salvador, se cree el “Manual de Transportista de Carga Internacional” con el fin único que el transportista en este caso el conductor del vehículo de carga tenga siempre consigo un documento donde se le explique de manera sencilla y general como realizar los diferentes trámites aduanales, que procesos realizar si existe algún problema en general, numero donde él pueda comunicarse y pedir asesoría a la empresas de transporte a la cual pertenece o algunas de las gremiales del sector.

Todo esto para impulsar un soporte más al personal de trasporte de carga internacional para optimizar su tiempo y recursos disponibles y lograr una eficiencia continúa en el proceso de exportación o importación según sea el caso.

#### *OPORTUNIDAD DE CONCEPCIÓN DE PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PARQUEO DE VEHÍCULOS DE CARGA EN LAS DIFERENTES ADUNAS TERRESTRES DE EL SALVADOR.*

Como parte de aliviar las diferentes cargas vehiculares que se encuentran en las carreteras y puntos de accesos principales que se tienen en las aduanas fronterizas de El Salvador surge la iniciativa de la construcción y administración de parqueos para vehículos de cargas por empresas privadas que lo vean como una oportunidad de inversión.

Ya que en dichos parqueos estarán abiertos para todas empresas de transporte de carga, empresas productoras y transportistas independientes de El Salvador, de Centroamérica y Latinoamericanos que transitan o exportan para El Salvador.

Dichos parqueos contarán con servicios básicos tales como, área de comedor con venta de comida, área de baños (duchas, sanitarios, lavados) unisex, área de estancia, clínica médica para atender emergencias y enfermedades comunes y seguridad privada en toda la instalación. Todo esto cumpliendo con estándares universales que brinden comodidad y seguridad al transportista.

## 5. ANÁLISIS DE CAMPO DE FUERZAS

Un análisis de campo de fuerza es necesario para evaluar los pro y contra de todas alternativas de solución que se haya planteado para resolver un problema de la manera más eficiente posible. Para este caso en específico esta herramienta de análisis será muy conveniente para evaluar cada una de las 6 alternativas de soluciones que se han planteado para minimizar o eliminar los problemas en el proceso de exportación del sector papel y cartón.

Para la aplicación de esta herramienta es necesario conocer su proceder y el sistema de evaluación que se aplicara a todas las soluciones de manera general y en conjunto el cual arrojará la viabilidad o no viabilidad de las propuestas de solución para los problemas planteados.

El Análisis de Campo de Fuerzas es una técnica que se basa en la premisa de que el cambio es el resultado del balance entre las fuerzas opositoras (aquellas que impiden el cambio) y las fuerzas impulsoras (aquellas que favorecen el cambio). Al utilizar el análisis de campo de fuerzas se podrá identificar el curso de acción más adecuado para ser implementado ya que contará con el mayor número de fuerzas impulsoras y el menor número de opositoras.

El análisis de campo de fuerza se aplica tres elementos básicos los cuales se describen a continuación:

- 1) Asignación de peso a cada una de las fuerzas:
  - 1 muy débil
  - 2 débil
  - 3 algo fuerte
  - 4 fuerte
  - 5 muy fuerte

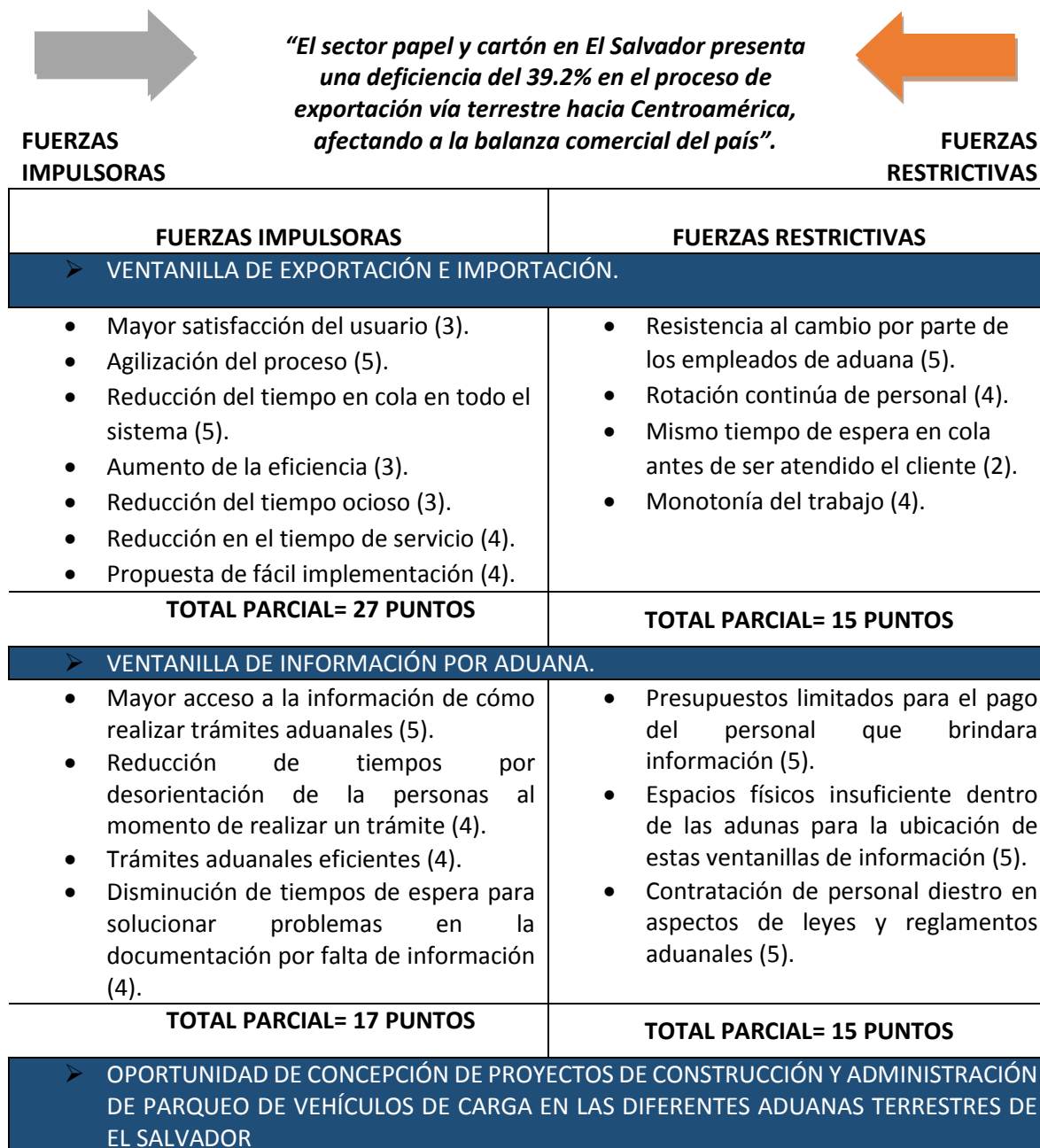
Cuando esta herramienta es utilizada para el análisis de problemas, las fuerzas opositoras con el mayor peso, deberán analizarse como las causas más probables del efecto. Cuando el análisis de campo de fuerzas se utilice para desarrollar soluciones, las fuerzas opositoras con mayor peso pueden convertirse en el foco central de los planes a desarrollar para disminuir la resistencia al cambio.

- 2) Determinarse si el cambio es viable y el progreso puede ocurrir.
- 3) Si la decisión es llevar a cabo la propuesta desarrollar un plan de acción para restar fuerza a los contras o aumentar fuerza de los pros.

Conociendo la aplicación de esta técnica procedemos a desarrollarla para el estudio, en cual se tomaran en cuenta cada una de las siete propuestas de solución en las cuales se evaluarán los pro y contra de cada uno de los elementos que determinarán la viabilidad o no viabilidad de las soluciones.

Para ello se realizara un esquema donde se puntuaran la importancia de los pros y contras según el criterio del grupo de su nivel de incidencia en las soluciones que a continuación se detalla:

### 5.1. ESQUEMATIZACIÓN DEL ANÁLISIS DE CAMPO DE FUERZAS



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenamiento de las carreteras de acceso de las 3 fronteras beneficiadas con estos proyectos (5).</li> <li>• Servicios de estancia para los conductores de vehículos de carga (3).</li> <li>• Precios accesibles para la utilización (3).</li> <li>• Cercanía a las fronteras salvadoreñas (4).</li> <li>• Seguridad las 24 horas de días (4).</li> <li>• Asistencia médica en los puntos fronterizos (3).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca asistencia de los conductores a los parqueos internacionales (4).</li> <li>• Financiamiento económico para ejecutar los proyectos (5).</li> <li>• Bloqueo políticos de los proyectos (5).</li> <li>• Incremento de costos de los proyectos a causa de malas administraciones de proyectos (5).</li> </ul>
<b>TOTAL PARCIAL= 22 PUNTOS</b>	<b>TOTAL PARCIAL= 19 PUNTOS</b>
<p>➤ PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ORIENTACIÓN AL PERSONAL DE TRANSPORTE DE CARGA (TRAMITADORES) POR LAS EMPRESAS TRANSPORTISTAS BAJO LA SUPERVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones permanentes de los diferentes reglamentos y leyes que se deben de cumplir en los procesos de exportación o importación en las diferentes aduanas Salvadoreñas (4).</li> <li>• Elaboraciones de documentos de trámites aduanales más eficientes (4).</li> <li>• Disminución de rechazos de trámites aduanales por errores o faltas a los reglamentos leyes aduanales (4).</li> <li>• Disminución de faltas o multas impuestas por incumplimiento a las leyes y reglamentos aduanales (3).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de apoyo por parte del la dirección general de aduanas de El Salvador a realizar estas capacitaciones (5).</li> <li>• Restricciones económicas para llevar a cabo este proyecto de capacitación (5).</li> <li>• Poco compromiso de las empresas privadas por apoyar estos programas para su beneficios (4).</li> </ul>
<b>TOTAL PARCIAL= 15 PUNTOS</b>	<b>TOTAL PARCIAL= 14 PUNTOS</b>
<p>➤ CERTIFICACIÓN EN TRÁMITES ADUANALES PARA AGENTES ADUANALES DE EMPRESAS PRIVADAS E INDEPENDIENTES.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de los recursos humano en materia de trámites de aduana (4).</li> <li>• Mayor conocimiento en procedimientos aduanales (4).</li> <li>• Reducción de errores en trámites aduanales para las empresas (4).</li> <li>• Mayor recurso humano calificado para la función (4).</li> <li>• Mejor rendimiento para las empresas exportadoras (4).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resistencia al cambio por parte de antiguos agentes aduanales (5).</li> <li>• Constante evaluación del personal (4).</li> <li>• Aumento de recursos a utilizar para la certificación del personal (3).</li> <li>• Aumento de costos para la certificación del personal (3).</li> </ul>
<b>TOTAL PARCIAL= 16 PUNTOS</b>	<b>TOTAL PARCIAL= 15 PUNTOS</b>
<p>➤ MANUAL DE TRANSPORTISTA DE CARGA INTERNACIONAL</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al personal de transportes de carga sobre los diferentes tramites, proceso y documentos que debe presentar en las aduanas Salvadoreñas al momento de su ingreso o salida del país (5).</li> <li>• Ordenamiento en las fronteras salvadoreñas ya que los conductores sabrán que documentos deben presentar según el trámite a realizar (4).</li> <li>• Apoyo documental de los aspectos más importantes a tomar en cuenta al momento de realizar una exportación o importación (4).</li> </ul> <p><b>TOTAL PARCIAL= 13 PUNTOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca importancia o puesta en práctica del manual por parte del personal de transporte de carga (5).</li> <li>• Las empresas de transporte de carga internacionales no brinden apoyo suministrando los manuales a su personal (conductores) y no hagan de este una exigencia (5).</li> </ul> <p><b>TOTAL PARCIAL= 10 PUNTOS</b></p>
<p><b>TOTAL DE GENERAL=110 PUNTOS</b></p>	<p><b>TOTAL DE GENERAL=88 PUNTOS</b></p>

Tabla 108. Esquemización del análisis de campo de fuerzas

## 5.2. ANÁLISIS FINAL DEL CAMPO DE FUERZAS

Como se observa en el resultado general del campo de fuerzas, existe una mayor fuerza impulsoras a llevar a cabo las siete alternativas de solución para eliminar o reducir al mínimo el problema existente. Aunque latentemente existe un escenario desfavorecedor con las fuerzas restrictivas, uno de los problemas que más condicionan las alternativas de solución son la resistencia a los cambios por parte de la personas y entidades involucradas en el proceso de exportación (Dirección General de Adunas, Empresas Exportadoras y Empresas de Transporte de Carga Internacional), escasos recursos económicos para poder implementar y oposiciones gubernamentales y políticas a los cambios planteados.

A pesar que existen estas fuerzas restrictivas, las diferentes soluciones y proyectos plateados traen consigo un desarrollo continuo en el cual se busca ubicar a El Salvador entre los países más eficientes en los procesos de exportación e importación. Todo esto mejorara de manera sustancial gradualmente la imagen de El Salvador con un país en el cual las empresas internacionales y regionales pueden invertir ubicado sus empresas o bases de operaciones para producir o distribuir sus diferentes productos.

Este análisis realizado brinda la seguridad que las sietes soluciones planteadas están ampliamente desarrolladas dirigidas principalmente para disminuir o suprimir el 39.2% de la deficiencia que se tiene el proceso de exportación y llevar al sistema aduanal del país a un nivel competitivos con respecto a proceso eficaces y eficientes de exportación e importación.

## CAPITULO VII. DISEÑO DE LA SOLUCIÓN

### 1. CERTIFICACIÓN EN TRÁMITES ADUANALES PARA AGENTES ADUANALES DE EMPRESA PRIVADA E INDEPENDIENTES

#### 1.1. ¿QUÉ ES LA CERTIFICACIÓN?

Una certificación en general, asegura la calidad de un producto, de un organismo o de una persona. En el último caso, pone de manifiesto que una persona posee los niveles de competencia para ejercer correctamente y dar adecuadamente las prestaciones que se le suponen. En el campo de trámites aduanales, la certificación sería un conjunto de pruebas que permiten la obtención de un certificado que da fé de la cualificación de un profesional en un momento dado de su carrera.

La Certificación asegura a un profesional que posee determinados niveles de conocimiento y de habilidades que le permiten ejercer su profesión en las mejores condiciones posibles.

No es un diploma académico ni sustituye a ningún título. No es para aquellos que empiezan su vida profesional, sino para los que ya están trabajando. Por eso, sólo pueden ser candidatos aquellas personas que en la actualidad sean profesionales en trámites aduanales y que tengan una experiencia de al menos dos años en el rubro de las exportaciones o importaciones.

Al margen de consideraciones académicas, valora, sobre todo, el grado de adecuación a los requerimientos de la práctica profesional y sus perspectivas de desarrollo. Además, dota a la profesión de una herramienta de valoración de los niveles de competencia en el conjunto del sector y clarifica y ayuda en la definición de los perfiles de los candidatos a un puesto de trabajo, aportando por ello elementos de mayor transparencia y seguridad en el funcionamiento del mercado trabajo.

#### 1.2. ¿PARA QUE SIRVE LA CERTIFICACIÓN?

- ✓ Comunicar la calidad de los productos o servicios certificados
- ✓ Aumentar la confianza de nuestros clientes
- ✓ Diferenciarse de la competencia
- ✓ Garantizar a nuestros cliente un mejor servicio

#### 1.3 ¿CUÁLES ES EL NIVEL DE CERTIFICACIÓN?

Los candidatos pueden optar a la Certificación de:

- **Agente en Trámites Aduanales**

Posee conocimientos profundos acerca de leyes, reglamentos, tratados, etc. en materia de trámites aduanales ya se de exportación o importación y sus procedimientos y documentación necesaria. Así como también el uso de los sistemas de transmisión electrónica de información oficiales para la exportación e importación SICEX y SIDUNEA.

#### 1.4 ¿QUIÉN PUEDE CERTIFICARSE?

Está abierto a todos los profesionales que actualmente laboran en este rubro en su más amplia variedad: Administradores de empresa, Ingenieros Industriales, Ingenieros en Sistemas, Ingenieros en Logística o carreras afines.

#### 1.5 ¿QUÉ REQUISITOS NECESITA UN CANDIDATO?

Las condiciones mínimas para solicitar la Certificación son:

- Poseer un título universitario en Licenciatura de Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Ingeniería en Sistemas, Ingeniería en Logística o carreras afines.
- Justificar un mínimo de 2 años de experiencia profesional en el área.

#### 1.6 ¿QUIÉN AVALA LA CERTIFICACIÓN?

- La Dirección General de Aduanas (DGA) que es la única entidad gubernamental autorizada en el país que regula y vigila la aplicación de la normativa aduanera, facilitando y controlando el comercio internacional, y controlando el ingreso y egreso de mercancía al país.
- Unidad de Certificación Aduanal. Unidad especializada y encargada de estudiar, calificar, desarrollar, evaluar y otorgar la certificación en trámites aduanales a los solicitantes que requiera y apruebe el proceso de certificación.

#### 1.7 ¿CÓMO SE DESARROLLA EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN?

El proceso de certificación en trámites aduanales se dividirá en los siguientes procedimientos:

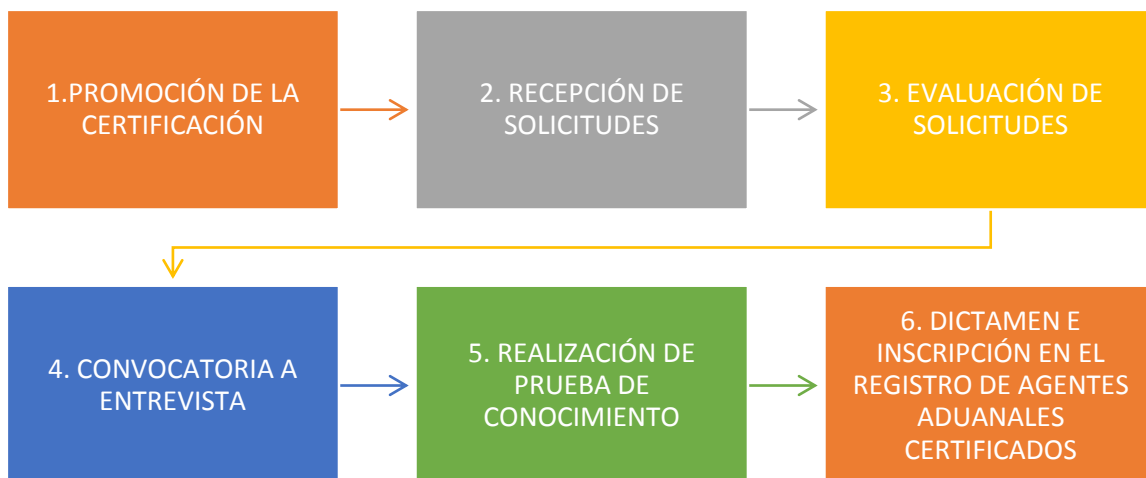


Ilustración 44. Proceso de desarrollo de la certificación en trámites aduanales

- 1. Promoción de la Certificación.** Hacer una promoción y publicidad sobre la certificación para que las personas que estén interesadas en certificarse obtenga información de cómo hacerlo, fechas de obtención de solicitud y requisitos necesarios.
- 2. Recepción de Solicitudes.** Indicar la fecha y lugar de recepción de solicitudes con información requerida por el solicitante.
- 3. Evaluación de Solicitudes.** La unidad de certificación aduanal tendrá que estudiar y evaluar cada uno de las solicitudes recibidas y descartar las que no cumplen.
- 4. Convocatoria a Entrevista.** La unida de certificación aduanal convocará a los candidatos que su solicitud es resulta favorablemente para una entrevista y así evaluar sus capacidades personales y profesionales, así como también su aptitud para cumplir con las funciones correspondientes al nivel de certificación.
- 5. Realización de Prueba de Conocimiento.** Examinar a los candidatos que pasaron la entrevista realizada con una prueba de conocimientos generales con respecto a leyes, reglamentos, procedimientos y uso del sistema electrónico en materia de trámites aduanales.
- 6. Dictamen e Inscripción en el Registro de Agentes Aduanales Certificados.** Registrar y otorgar al candidato que haya cumplido con todos los requisitos antes mencionados su debida certificación para que este puede laborar como Agente Aduanal Certificado.

## 1.8 ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Para que la Certificación en Trámites Aduanales se lleve a cabo se necesita diseñar la unidad responsable que estará certificando a dichos profesionales dentro de la Dirección General de Aduanas. Por lo que se procederá a establecer el soporte organizativo y administrativo que regirá el proceso de certificación y su operatividad.

El diseño de la organización tiene como objetivo fundamental:

1. Diseñar una estructura organizativa de la unidad ajustada a las necesidades
2. Trazar las líneas directrices a seguir como certificación
3. Diseñar manuales de organización, funciones, puestos y procedimientos que indique como se desarrollara el proceso de certificación
4. Describir cada uno de los procedimientos que conformar el proceso de certificación.

Por lo consiguiente, se procederá a desarrollar los manuales requeridos para la unidad certificadora.



# UNIDAD DE CERTIFICACIÓN ADUANAL



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Elaborado por:

Espinal Guerra, Manuel Antonio  
Granados Herrera, Carlos Salvador  
Villalta Ayala, Lisbeth Beatriz

Diciembre de 2013

# UNIDAD DE CERTIFICACIÓN ADUANAL

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Fecha: 02/12/13

Pág. 1/10

### INDICE

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
DEFINICIÓN DE LA UNIDAD	4
OBJETIVO GENERAL DE LA UNIDAD	4
OBJETIVO ESPECIFICO DE LA UNIDAD	4
POLITICAS DE LA UNIDAD	5
POLITICAS DEL PERSONAL	5
POLITICAS GENERALES DE LA CERTIFICACIÓN	6
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	8
FUNCIONES DEL JEFE DE CERTIFICACIÓN	9
FUNCIONES DEL TÉCNICO EN CERTIFICACIÓN	10

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**

**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**

# UNIDAD DE CERTIFICACIÓN ADUANAL

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Fecha: 02/12/13

Pág. 2/10

### INTRODUCCIÓN

Los manuales de organización son importantes en una organización ya que sirven de medio de comunicación y coordinación que permite registrar y transmitir de forma sencilla, ordenada y sistemática la información relacionada a la organización.

El siguiente documento ha sido diseñado para establecer y definir la estructura organizativa que regirá la Unidad de Certificación Aduanal y cada uno de sus empleados encargados de la administración y operatividad de la unidad. Unidad que estará encargada de estudiar, calificar, desarrollar, evaluar y otorgar la certificación en trámites aduanales a todo aquel solicitante que lo requiera y que apruebe el proceso de certificación.

Por lo tanto el siguiente manual ha sido diseñado para la Unidad de Certificación Aduanal que es una propuesta de creación de área para el desarrollo y otorgación de la certificación en trámites aduanales a Agentes Aduanales que concluyan satisfactoriamente el proceso y se cuente con un documento que respalde su organización, integrado en unidades que la conforman, sus funciones de cada puesto y departamento y actividades de este.

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**

**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**

# UNIDAD DE CERTIFICACIÓN ADUANAL

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Fecha: 02/12/13

Pág. 3/10

### OBJETIVOS

#### OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de organización a la Unidad de Certificación Aduanal que le permita comunicar, orientar y definir la estructura organizativa y sus correspondientes empleados y a la vez describir cada una de las funciones a realizar por los empleados del área.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer y definir la estructura organizativa de la Unidad de Certificación Aduanal
- Documentar las políticas que regirán a la Unidad de Certificación Aduanal
- Describir cada uno de los puestos que conforman la estructura organizativa definiendo sus funciones
- Definir el propósito y objetivo de la Unidad de Certificación Aduanal

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**

**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**

# UNIDAD DE CERTIFICACIÓN ADUANAL

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Fecha: 02/12/13

Pág. 4/10

### DEFINICIÓN DE LA UNIDAD

Unidad especializada y encargada de estudiar, calificar, desarrollar, evaluar y otorgar la certificación en trámites aduanales a los solicitantes que requiera y apruebe el proceso de certificación.

### OBJETIVO GENERAL DE LA UNIDAD

Certificar a los usuarios que requieran el servicio otorgando a aquellos que aprueben el proceso, el grado de Agente Aduanal con Certificación en Trámites Aduanales.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA UNIDAD

- Promocionar la certificación a empresas y usuarios que lo requieran o estén interesados con la debida información.
- Recibir solicitudes de los usuarios aplicantes al proceso
- Evaluar las solicitudes de los aplicantes a la certificación y seleccionar a los posibles candidatos
- Convocar a los candidatos para entrevista sobre conocimientos, habilidades y aptitudes sobre el tema
- Realizar pruebas de conocimiento (leyes, reglamentos, procedimientos, documentación, sistemas informáticos) a los candidatos.
- Registro y otorgación del certificado como Agente Aduanal Certificado en Trámites Aduanales

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**

**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**

# UNIDAD DE CERTIFICACIÓN ADUANAL

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Fecha: 02/12/13

Pág. 5/10

### POLITICAS DE LA UNIDAD

#### POLITICA DEL PERSONAL

- El personal de trabajo deberá de cumplir los reglamentos internos y políticas internas de la administración de Dirección General de Aduanas.
- El personal de trabajo devengara el salario acorde a su cargo que posea y el cumplimiento de sus responsabilidades
- Para la contratación de nuevo personal se buscara a profesionales que conozcan el área.
- El salario del personal será entregado cada fin de mes
- Al personal de trabajo se le entregaran uniformes de trabajo debidamente identificados con la institución.
- El personal de trabajo por sus funciones a realizar debe de ser una persona profesional, imparcial, responsable, honesta, y confiable con respecto a su trabajo.
- El personal de trabajo debe ser proactivo, dinámico, y en busca de la mejora continua.

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**

**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**

# UNIDAD DE CERTIFICACIÓN ADUANAL

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Fecha: 02/12/13

Pág. 6/10

### POLITICAS GENERALES DE CERTIFICACIÓN

- Para requerir el servicio de certificación el usuario deberá de seguir los pasos indicados por la Unidad de Certificación Aduanal, las usuario que haga caso omiso será rechazado automáticamente.
- El servicio tendrá un valor de \$100 más impuestos de I.V.A. que serán cancelados por los solicitantes al momento de ser seleccionados por Unidad de Certificación Aduanal como candidatos aptos para la certificación.
- La Unidad de Certificación Aduanal convocara a los candidatos elegidos para una entrevista para medir aptitudes y habilidades del solicitante, caso contrario que el seleccionado no se presente a la convocatoria será descartado del proceso de certificación.
- El candidato una vez sido entrevistado por el Técnico Certificador y este de su aval, tendrá que someterse a una “Prueba de Conocimientos Generales sobre Trámites Aduanales”.
- La prueba evaluara 5 aspectos en cuanto a trámites aduanales:
  - ✓ Legislación Centroamericana
  - ✓ Legislación Nacional
  - ✓ Procedimientos Aduanales de Exportación e Importación
  - ✓ Documentación y Registro de datos
  - ✓ Uso de Sistemas Electrónicos de Exportación e Importación

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**

**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**

# UNIDAD DE CERTIFICACIÓN ADUANAL

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Fecha: 02/12/13

Pág. 7/10

- El candidato que haya sido seleccionado para realizar la prueba de conocimientos se le proporcionará el temario a estudiar con los debidos subtemas que serán evaluados en la prueba.
- El candidato que no apruebe el examen con una calificación igual o mayor a 7.0 habrá reprobado la prueba y por lo tanto será eliminado del proceso de certificación.
- El candidato que no haya aprobado la prueba puede aplicar de nuevo al proceso en un tiempo después de 6 meses.
- El candidato que haya aprobado satisfactoriamente la prueba de conocimientos tendrá derecho a su debida Certificación en Trámites Aduanales, como Agente Aduanal Certificado en Trámites Aduanales.
- El candidato estará certificado en los siguientes aspectos:
  - ✓ Conocimiento e interpretación de la legislación centroamericana en materia aduanas
  - ✓ Conocimiento e interpretación de la legislación nacional en materia de aduana
  - ✓ Conocimiento y desarrollo de los procedimientos requeridos para exportar e importar mercancías.
  - ✓ Manejo y utilización de sistema electrónicos de información para exportación e importación de mercancías.
  - ✓ Conocimiento y uso adecuado de los documentos y trámites requeridos para la exportación e importación de mercancías.
- Al candidato se le otorgará un diploma debidamente autorizado por la Unidad de Certificación Aduanal y firmado por el Director General de Aduanas que haga constar la debida certificación.

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**

**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**



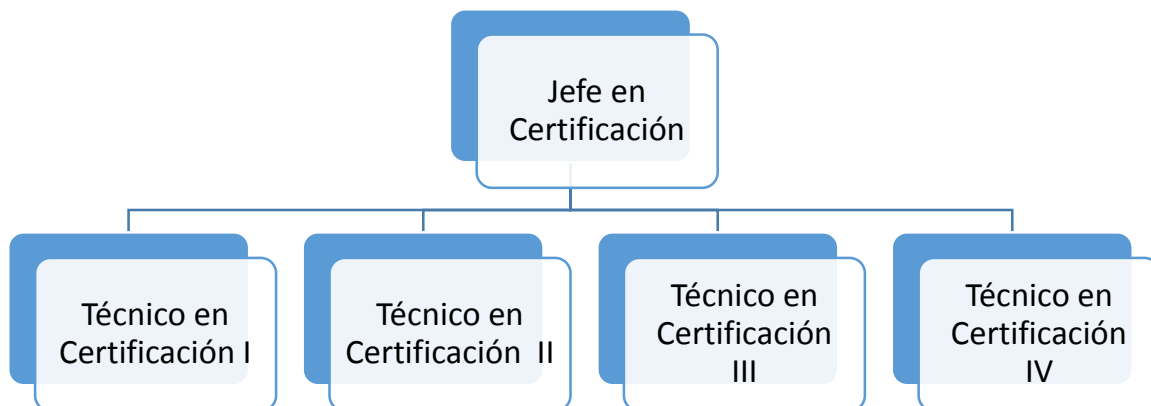
**UNIDAD DE CERTIFICACIÓN ADUANAL**  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**



Fecha: 02/12/13

Pág. 8/10

**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**



**Elaborado por:**  
**Manuel Espinal**  
**Carlos Granados**  
**Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**  
**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**  
**San Salvador, El Salvador**

# UNIDAD DE CERTIFICACIÓN ADUANAL

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Fecha: 02/12/13

Pág. 9/10

**Puesto:** Jefe en Certificación de Trámites Aduanales

**Dependencia Jerárquica:** Ninguna

**OBJETIVO:** Planear, organizar, dirigir, ejecutar y controlar el proceso de certificación en trámites aduanales

**DESCRIPCIÓN:** Puesto de trabajo especializado en la administración de la Unidad de Certificación Aduanal

### FUNCIONES DEL PUESTO

- Realizar un plan estratégico para el desarrollo de la certificación en trámites aduanales.
- Organizar al personal de la unidad para ejecutar las diferentes actividades del plan
- Ejecutar de una forma metódica el plan estratégico.
- Velar por el cumplimiento de objetivos de la unidad
- Vigilar el proceso de certificación de trámites aduanales de forma imparcial y sin favoritismo.
- Manejo del presupuesto otorgado a la unidad en la que está a cargo.
- Evaluar el logro de objetivos obtenidos al final de la certificación.
- Evaluar la utilización de recursos utilizados para la certificación.
- Controlar el proceso de certificación a través de indicadores de desempeño
- Rendir cuentas ante la Dirección General de Aduanas
- Generar reportes sobre costos incurridos y recurso utilizado.
- Proporcionar recursos e insumos necesarios para el buen funcionamiento del proceso.
- Velar porque las políticas del proceso de certificación se cumplan a cabalidad.

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**

**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**

# UNIDAD DE CERTIFICACIÓN ADUANAL

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Fecha: 02/12/13

Pág. 10/10

**Puesto:** Técnico I, II, III, IV en Certificación de Trámites Aduanales

**Dependencia Jerárquica:** Jefe en Certificación de Trámites Aduanales

**OBJETIVO:** Ejecutar y controlar el proceso de certificación en trámites aduanales

**DESCRIPCIÓN:** Puesto de trabajo especializado en la Ejecución y Control del Proceso de Certificación en la Unidad de Certificación Aduanal

### FUNCIONES DEL PUESTO

- Cumplir con plan estratégico para el desarrollo de la certificación en trámites aduanales.
- Ejecutar de una forma metódica el plan estratégico.
- Velar por el cumplimiento de las políticas de la certificación.
- Vigilar el proceso de certificación de trámites aduanales de forma imparcial y sin favoritismo.
- Controlar el proceso de certificación a través de indicadores de desempeño.
- Promocionar el certificado en forma general y con empresas interesadas en trámites aduanales.
- Evaluar requisitos entregados por aplicantes a la certificación.
- Seleccionar a candidatos que cumplan con los requerimientos necesarios para la certificación.
- Realizar pruebas de conocimientos a candidatos seleccionados
- Realizar entrevistas a solicitantes del certificado
- Calificar pruebas de conocimiento siendo imparciales
- Solventar dudas a los aspirantes sobre la certificación
- Registrar y otorgar certificado a los candidatos que hayan aprobado el proceso.
- Velar porque las políticas del proceso de certificación se cumplan a cabalidad.

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**

**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**

# UNIDAD DE CERTIFICACIÓN ADUANAL



## MANUAL DE PUESTOS

Elaborado por:

Espinal Guerra, Manuel Antonio  
Granados Herrera, Carlos Salvador  
Villalta Ayala, Lisbeth Beatriz

Diciembre de 2013



**INDICE**

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	4
JEFE EN CERTIFICACIÓN	5
TÉCNICO EN CERTIFICACIÓN	6

**Elaborado por:**  
Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta

**Revisado por:**  
Ing. Pocasangre

**Lugar:**  
San Salvador, El Salvador



## INTRODUCCIÓN

Los manuales de descripción de puestos de trabajo son una herramienta de mucha utilidad en toda institución y de suma importancia dentro de una organización, ya que mediante ellos permite y facilita la descripción de cada una de las funciones que debe de realizar el personal de la organización

Por lo tanto el presente manual tiene como finalidad principal proporcionar información necesaria de cada uno de los puestos de trabajo, descripción del puesto, funciones a realizar, requisitos, estudios o habilidad que necesita la persona para estar en el puesto. Con el propósito de facilitar las consultas al manual, la ubicación de los perfiles se ha ordenado en conformidad a la estructura organizativa propuesta para la unidad.

El presente manual puede ser sujeto a revisión una vez al año, con el fin de mantenerlo actualizado y según sea las exigencias de los altos cargos de la institución.

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**

**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**



## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de descripción de puestos que de forma clara y específica detalle cada una de las funciones y requisitos de cada uno de los puestos de trabajo dentro de la Unidad de Certificación Aduanal.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer las funciones de cada puesto de trabajo
- Especificar los requisitos de cada puesto de trabajo en cuanto a edad, nivel de estudio, habilidades personales, género, etc.
- Facilitar la inducción y entrenamiento de nuevo personal
- Servir de base para futuras consultas y actualizaciones
- Definir el número de empleados en la unidad.

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**

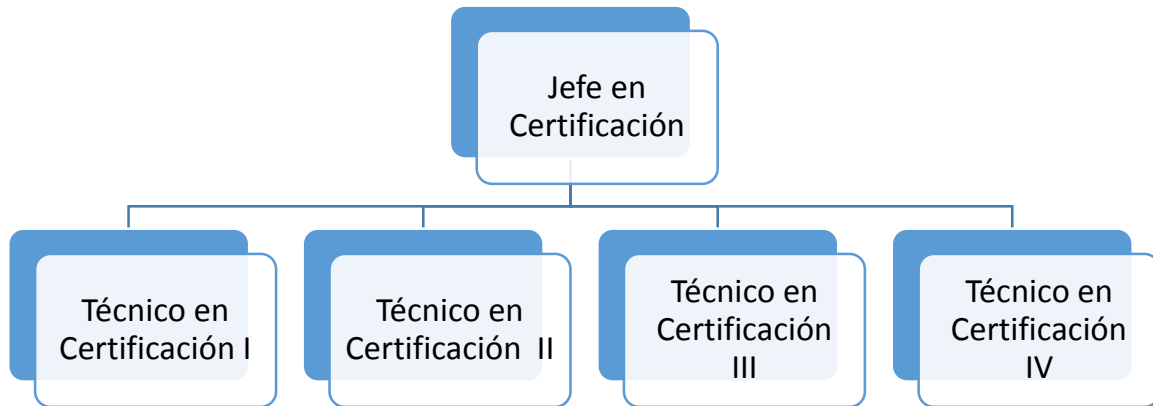
**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**



**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**



PUESTO	ÁREA	NÚMERO DE EMPLEADOS
Jefe en Certificación	Unidad de Certificación Aduanal	1
Técnico en Certificación I	Unidad de Certificación Aduanal	1
Técnico en Certificación II	Unidad de Certificación Aduanal	1
Técnico en Certificación III	Unidad de Certificación Aduanal	1
Técnico en Certificación IV	Unidad de Certificación Aduanal	1
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>
<b>Elaborado por:</b> Manuel Espinal Carlos Granados Lisbeth Villalta	<b>Revisado por:</b> Ing. Pocasangre	<b>Lugar:</b> San Salvador, El Salvador





### JEFE EN CERTIFICACIÓN

Planear, organizar, ejecutar y controlar el proceso de certificación en trámites aduanales, vigilar porque el proceso se desarrolle según las normas y políticas establecidas y toma de decisiones para el mejoramiento y buen funcionamiento del proceso.

#### Cualidades

- Responsabilidad
- Honestidad
- Honradez
- Mejora continua
- Proactivo
- Imparcialidad

#### Habilidades

- Liderazgo
- Capacidad de trabajo en equipo
- Habilidad de análisis y toma de decisiones
- Manejo de legislación nacional e internacional aduanera
- Manejo de sistemas informáticos de exportación e importación
- Manejo de personal
- Conocimiento de procesos de certificación aduanales
- Conocimiento de procedimientos en trámites de aduana

#### Requisitos del Puesto

- Nivel Académico: Graduado en Admón. de Empresas, Ing. Industrial, en Logística y/o Carrera Afines
- Experiencia: 5 años en puestos similares
- Género y Edad: Masculino o femenino mayor a 35 años

**Elaborado por:**

Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta

**Revisado por:**

Ing. Pocasangre

**Lugar:**

San Salvador, El Salvador

# UNIDAD DE CERTIFICACIÓN ADUANAL

## MANUAL DE PUESTOS



Fecha: 02/12/13

Pág. 6/6

### TÉCNICO EN CERTIFICACIÓN I, II, III, IV

Ejecutar y controlar el proceso de certificación en trámites aduanales, vigilar porque el proceso se desarrolle según las normas y políticas establecidas, evaluar y tomar de decisiones para otorgamiento del certificado a candidatos.

#### Cualidades

- Responsabilidad
- Honestidad
- Honradez
- Mejora continua
- Proactivo
- Imparcialidad

#### Habilidades

- Capacidad de trabajo en equipo
- Habilidad de análisis y toma de decisiones
- Manejo de legislación nacional e internacional aduanera
- Manejo de sistemas informáticos de exportación e importación
- Conocimiento de procesos de certificación aduanales
- Conocimiento de procedimientos en trámites de aduana
- Calificación de pruebas de conocimiento
- Manejo de entrevistas a candidatos

#### Requisitos del Puesto

- Nivel Académico: Graduado en Admón. de Empresas, Ing. Industrial, en Logística y/o Carrera Afines
- Experiencia: 2 años en puestos similares
- Género y Edad: Masculino o femenino mayor a 25 años

**Elaborado por:**

**Revisado por:**

**Lugar:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

**Ing. Pocasangre**

**San Salvador, El Salvador**

# UNIDAD DE CERTIFICACIÓN ADUANAL



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Elaborado por:

Espinal Guerra, Manuel Antonio  
Granados Herrera, Carlos Salvador  
Villalta Ayala, Lisbeth Beatriz

Diciembre de 2013

# UNIDAD DE CERTIFICACIÓN ADUANAL

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Fecha: 02/12/13

Pág. 1/16

### INDICE

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
PROCESO DE CERTIFICACIÓN EN TRAMITES ADUANALES	4
PROCEDIMIENTO EN PROMOCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	5
PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES	7
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SOLICITUDES	9
PROCEDIMIENTO DE CONVOCATORIA A ENTREVISTA	11
PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE PRUEBA DE CONOCOIMIENTO	13
PROCEDIMIENTO DE DICTAMEN E INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE AGENTES ADUANALES CERTIFICACOS	15

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**

**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**



### **INTRODUCCIÓN**

El presente manual ha sido diseñado con la finalidad de describir cada uno de los procedimientos que conforma el certificado en trámites aduanales, en el cual los Técnicos en Certificación deben apegarse a dichas actividades y tareas. Dicho manual servirá para tener una orientación más específica de las funciones y actividades que se deben de realizar para que el proceso de certificación en trámites aduanales funcione de la mejor manera posible, y que se alcancen los objetivos trazados por la unidad.

Cabe señalar que el presente manual deberá revisarse anualmente con respecto a la fecha de autorización, o bien cada vez que exista una modificación a la estructura orgánica con el objeto de mantenerlo actualizado.

**Elaborado por:**  
**Manuel Espinal**  
**Carlos Granados**  
**Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**  
**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**  
**San Salvador, El Salvador**



## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Describir los lineamientos y actividades que se deben de seguir durante el proceso de certificación para asegurar que cada actividad se ejecute de manera eficaz y eficientemente.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Describir cada uno de los procedimientos que conforman el proceso de certificación en trámites aduanales.
- Definir cada una de las actividades que conforman el procedimiento.
- Esquematizar a través de flujos de información los procedimientos definidos.
- Detallar los responsables y participantes dentro del procedimiento

**Elaborado por:**  
Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta

**Revisado por:**  
Ing. Pocasangre

**Lugar:**  
San Salvador, El Salvador



**PROCESO DE CERTIFICACIÓN ADUANAL**

Proceso que garantice la certificación en la formación, conocimiento y manejo de trámites aduanales a profesionales que lo requieran o soliciten dando como resultado Agentes Aduanales Certificados por La Dirección General de Aduanas.



**Elaborado por:**  
Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta

**Revisado por:**  
Ing. Pocasangre

**Lugar:**  
San Salvador, El Salvador



**PROCEDIMIENTO DE PROMOCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN**

**PROPOSITO**

Hacer una promoción y publicidad sobre la certificación para que las personas que estén interesadas en certificarse obtenga información de cómo hacerlo, fechas de obtención de solicitud y requisitos necesarios

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Jefe de Certificación	Diseño del programa de promoción de certificación
2	Jefe de Certificación	Crear un presupuesto para las actividades del programa
3	Jefe de Certificación	Informar a los Técnicos sobre el programa y presupuesto establecido
4	Técnico en Certificación	Poner en marcha el programa de promoción
5	Técnico en Certificación	Diseñar una hoja de información sobre el contenido de la certificación
6	Técnico en Certificación	Promover la certificación a través de internet
7	Técnico en Certificación	Realizar visitas a empresas con el fin de promocionar la certificación
8	Técnico en Certificación	Promocionar la certificación a través de ferias y eventos
9	Solicitante	Recibe la información detallada y solicitud de la certificación
10	Solicitante	Si está interesado, llama a unidad de atención al cliente de la DGA para pedir mayor información.
11	Solicitante	Prepara la documentación requerida por la DGA para ser entregada la fecha establecida

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**

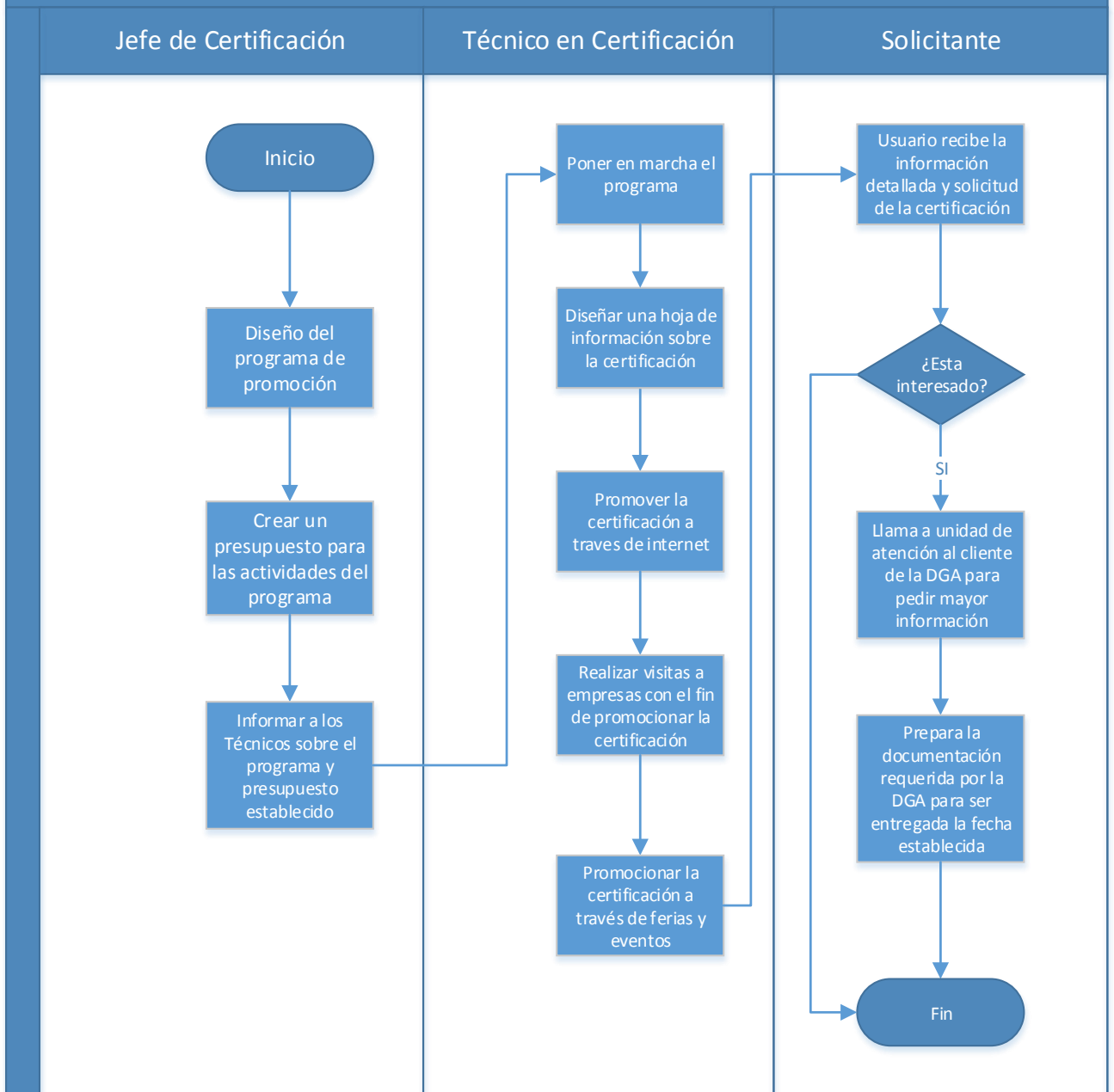
**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**



# PROCEDIMIENTO DE PROMOCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN





### PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

#### PROPOSITO

Recepción de solicitudes y documentación del solicitante la fecha y lugar indicados por la DGA.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Solicitante	Prepara información requerida por la DGA y espera fecha establecida para entregarla
2	Solicitante	Se dirige a la DGA y entrega solicitud debidamente llenada y documentación requerida.
3	Atención al Cliente	Recibe documentación requerida por la DGA para la certificación
4	Atención al Cliente	Revisa que toda la información sea la correcta solicitada por la DGA
5	Atención al Cliente	Recolectada la documentación de los aspirante procede a enviarlas a la Unidad de Certificación Aduanal
6	Técnico en Certificación	Recibe documentación y lista de aspirantes a ser certificados para su posterior evaluación.
7	Técnico en Certificación	Ordenada y reparte documentación para cada uno de los Técnicos para ser evaluada.

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

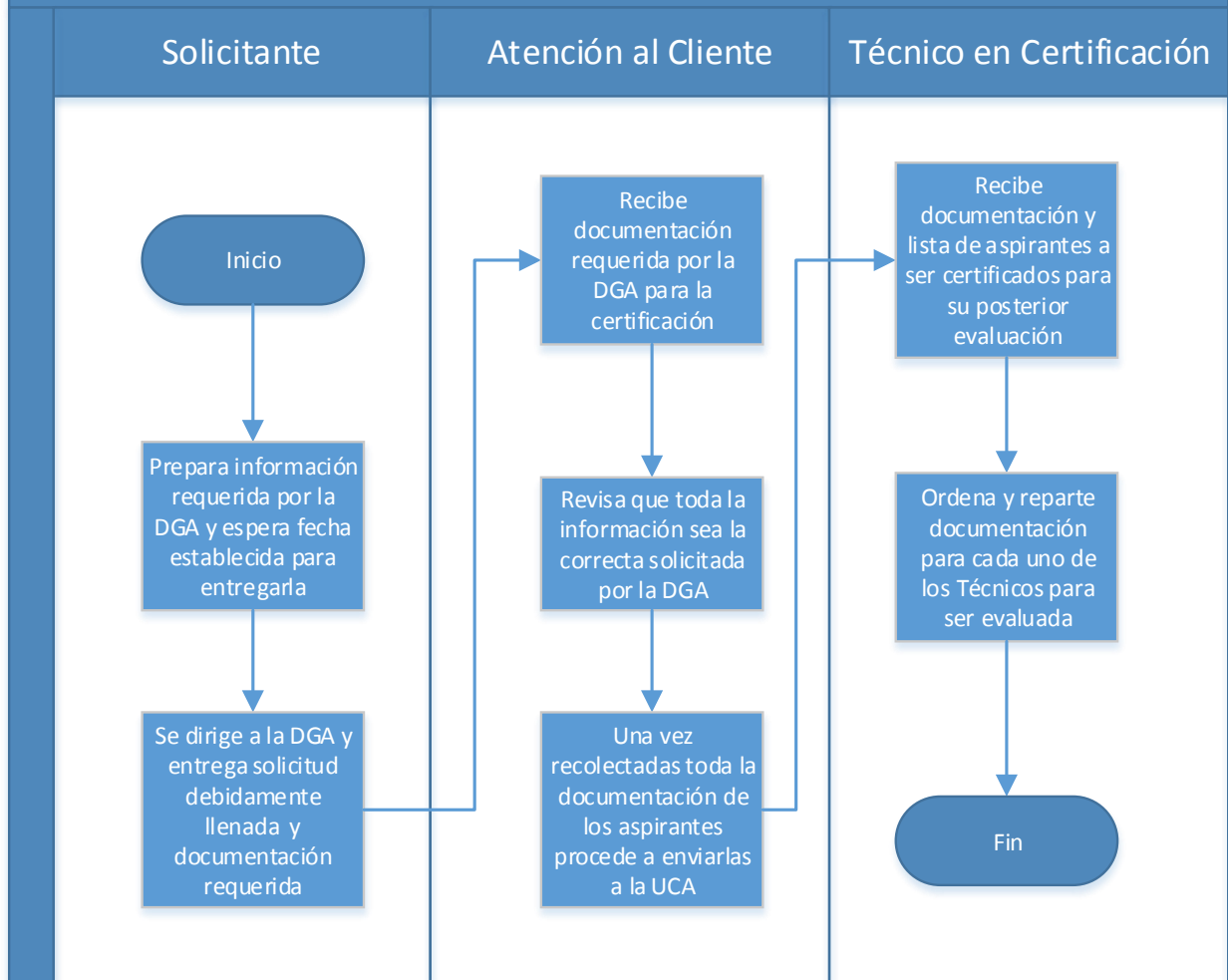
**Revisado por:**

**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**

# PROCEDIMIENTO DE RECPECIÓN DE SOLICITUDES





**PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SOLICITUDES**

**PROPOSITO**

Estudiar y evaluar cada una de las solicitudes recibidas así como también la documentación presentada si está en regla y descartar los que no cumplen con las especificaciones

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Técnico en Certificación	Recibe solicitudes que esté debidamente llena con los datos requeridos
2	Técnico en Certificación	Revisa la documentación entregada que coincida con lo requerido por la DGA
3	Técnico en Certificación	Descarta las solicitudes o documentación incompleta de los solicitantes
4	Técnico en Certificación	Recopila información y documentación de solicitantes en regla
5	Técnico en Certificación	Genera una lista de solicitantes seleccionados
6	Jefe en Certificación	Revisa la lista para su aprobación
7	Jefe en Certificación	Si es aprobado, la lista es aprobada para su publicación
8	Jefe en Certificación	Si no es aprobada regresa a la actividad 2
9	Técnico en Certificación	Entrega lista para su publicación
10	Técnico en Certificación	Lista es publicada en internet y oficinas de la DGA

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

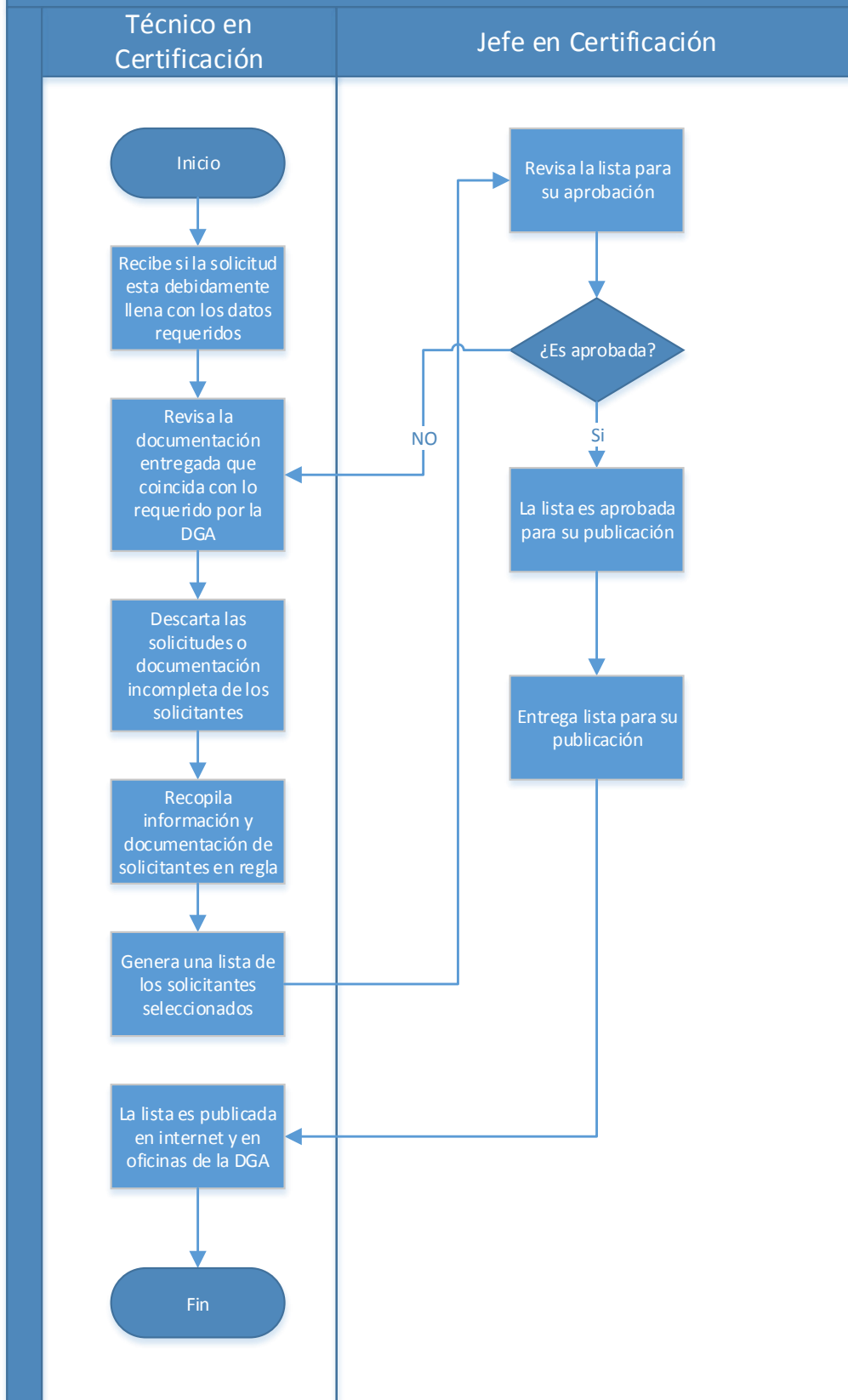
**Revisado por:**

**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**

# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SOLICITUDES





**PROCEDIMIENTO DE CONVOCATORIA A ENTREVISTA**

**PROPOSITO**

Convocar a los solicitantes para ser entrevistados y así evaluar sus capacidades personales y profesionales, así como también su aptitud para cumplir con las funciones correspondientes al nivel de certificación.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Seleccionado	Se presenta la fecha y hora indicada a la DGA
2	Seleccionado	Se presenta en recepción y dice el motivo de la visita
3	Recepción	Revisa en el registro de personas programadas a entrevista
4	Recepción	Pasa al seleccionado para entrevista con el Técnico
5	Seleccionado	Es recibido por el Técnico
6	Técnico en Certificación	Comienza la entrevista al seleccionado
7	Técnico en Certificación	Termina la entrevista
8	Seleccionado	Se retira de la DGA
9	Técnico en Certificación	Procede a evaluar al seleccionado
10	Técnico en Certificación	Si pasa la entrevista, se convierte en candidato
11	Técnico en Certificación	Si no pasa la entrevista, es descartado para seguir en el proceso
12	Técnico en Certificación	Informa al candidato para seguir en el proceso
13	Técnico en Certificación	Manda por correo el temario a estudiar para realizar la prueba

**Elaborado por:**

Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta

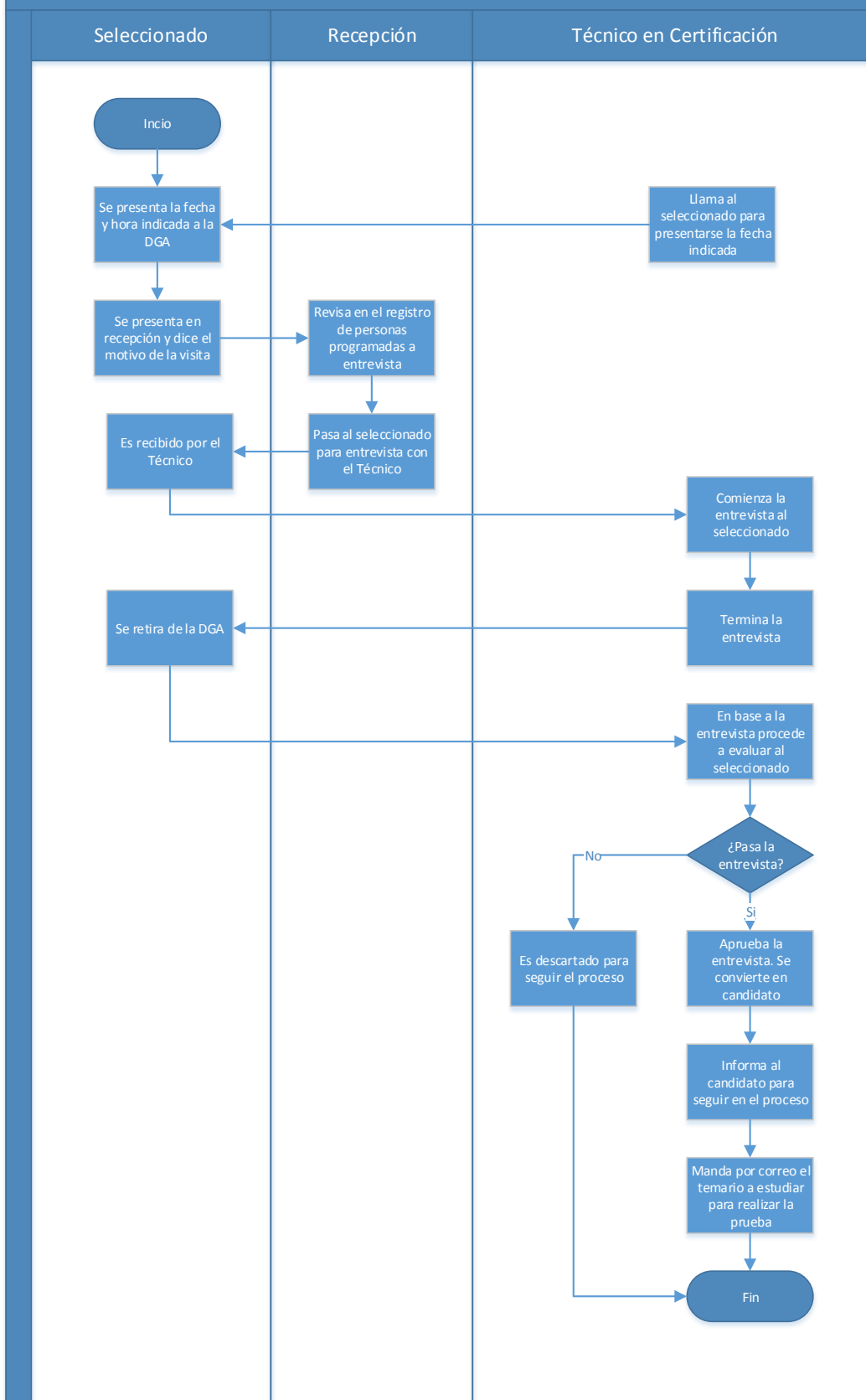
**Revisado por:**

Ing. Pocasangre

**Lugar:**

San Salvador, El Salvador

## PROCEDIMIENTO DE CONVOCATORIA A ENTREVISTA





**PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE PRUEBA DE CONOCIMIENTO**

**PROPOSITO**

Examinar a los candidatos que pasaron la entrevista realizada anteriormente con una prueba de conocimientos generales con respecto a las leyes, reglamentos, procedimientos y uso del sistema electrónico en materia de trámites aduanales.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Candidato	Se presenta la fecha y hora exacta al lugar indicado para realizar la prueba de conocimientos
2	Recepción	El candidato es ubicado en el lugar donde se realizara la prueba
3	Recepción	Le proporciona los recursos necesarios para realizar la prueba
4	Técnico en Certificación	Le proporciona la prueba de conocimientos
5	Técnico en Certificación	Da la indicaciones necesarias para realizar la prueba
6	Candidato	Realiza la prueba
7	Candidato	Entrega la prueba resuelta en el tiempo establecido
8	Técnico en Certificación	Recibe la prueba y da indicaciones ultimas para conocer la calificación
9	Candidato	Se retira del lugar

**Elaborado por:**

Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta

**Revisado por:**

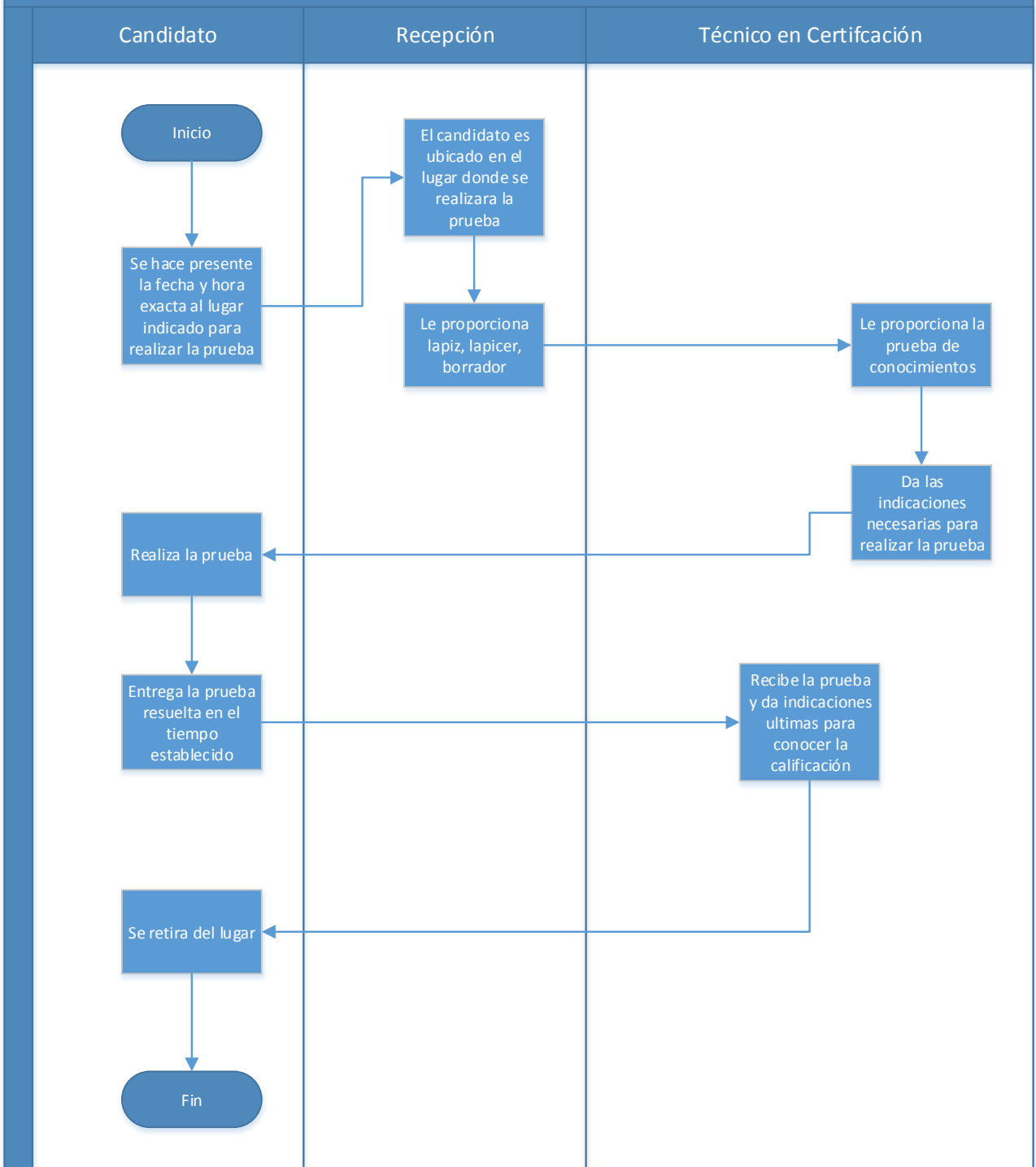
Ing. Pocasangre

**Lugar:**

San Salvador, El Salvador



## PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE PRUEBA DE CONOCIMIENTO





### PROCEDIMIENTO DE DICTAMEN E INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE AGENTES ADUANALES CERTIFICADOS

#### PROPOSITO

Registrar y otorgar al candidatos que hay cumplido con todos los requisitos antes mencionados su debida certificación para que este pueda laborar como Agente Aduanal Certificado.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Técnico en Certificación	Califica las pruebas de conocimiento
2	Técnico en Certificación	Si es aprobado, el candidato se registra como aprobado
3	Técnico en Certificación	Genera una lista de aprobados
4	Técnico en Certificación	Si es reprobado, es descartado del proceso
5	Jefe en Certificación	Lista es revisada y aprobada
6	Técnico en Certificación	Procede a comunicarse con los candidatos aprobados
7	Agente Aduanal	Reciben información para obtención de la certificación
8	Agente Aduanal	Se presenta a la DGA para recibir el diploma que hace constar la certificación

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

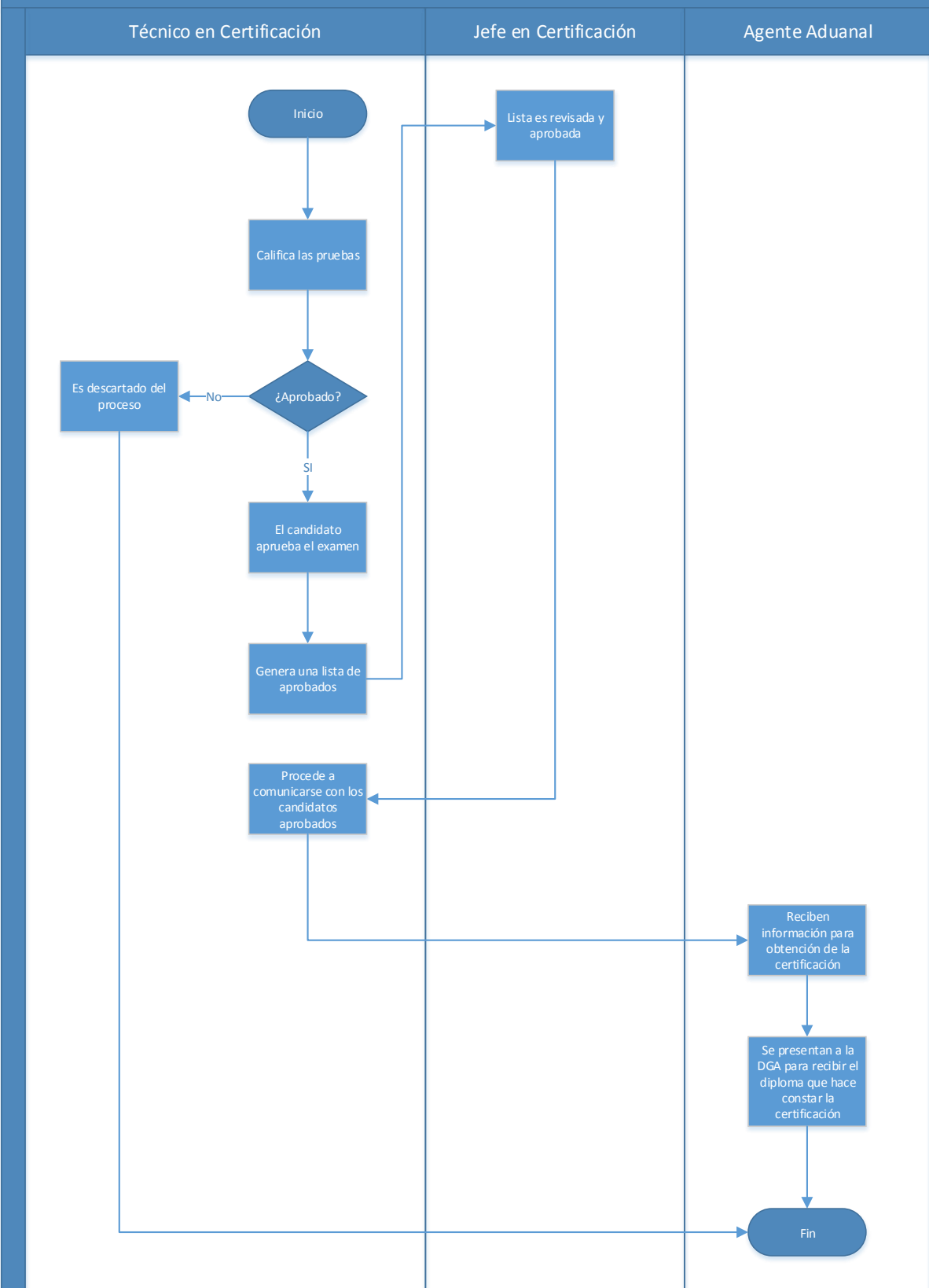
**Revisado por:**

**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**

# PROCEDIMIENTO DE DICTAMEN E INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO



#### 1.8.4 RECURSOS REQUERIDOS PARA LA CERTIFICACIÓN

A continuación se presentan los recursos requeridos para que el personal lleve a cabo la certificación en trámites aduanales.

RECURSO HUMANO		
1	Jefe en Certificación	Salario
4	Técnico en Certificación	Salarios
RECURSO DE OFICINA		
5	Computadoras	
1	Software para registro	
5	Paquetes Windows	
5	Paquetes Office	
1	Línea de internet	
5	Impresoras	
6	Cartuchos de tinta	
1	Fotocopiadora	
5	Escritorios	
5	Sillas	
1	Mesa para reuniones	
5	Sillas	
1	Caja de lapiceros	
1	Caja de lápices	
2	Resmas de papel bond	
5	Teléfonos	
RECURSO PARA CERTIFICACIÓN		
12	Resmas de papel bond	
12	Cajas de lápices	
12	Cajas de borradores	
12	Resmas de papel para diploma	
1	Impresora laser	

Tabla 109. Recursos requeridos para la certificación

**Nota.** La creación de la Unidad de Certificación Aduanal quedara a disposición de la Dirección General de Aduanas en cuanto a su ubicación de su personal según la infraestructura física que disponible que esta posea.

## 2. VENTANILLA DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN

Actualmente en las aduanas terrestres del país se tienen ventanillas para brindar el servicio de trámites aduanales en materia de importación y exportación, pero estas ventanillas no poseen un orden establecido de cual servicio brindar respectivamente. Esto quiere decir que si un usuario llega a una ventanilla requiriendo el servicio de exportación lo puede hacer en cualquiera de las ventanillas, así a la vez un usuario que requiera el servicio de importación lo puede hacer en cualquiera de las ventanillas, pero la inexistencia de un orden en las ventanillas y la falta de

asignación de qué tipo de trámites tiene que realizar cada una de las ventanillas genera la saturación en el servicio dando como resultado la prolongación de colas largas y vuelve el proceso lento sin ninguna agilización en el sistema.

Es por esto que se propone la creación de ventanillas únicas de importación y exportación en las cuales se genere los respectivos tramites y a la vez permita ordenar y asignar a cada una de las ventanillas que tipo de servicio se va a brindar. Entonces, para el desarrollo de dicha propuesta se deberán tomar en cuenta ciertas variables y parámetros que deben de entenderse antes de la creación y diseño de esta propuesta.

Para el desarrollo de la siguiente propuesta se utilizara la siguiente metodología:

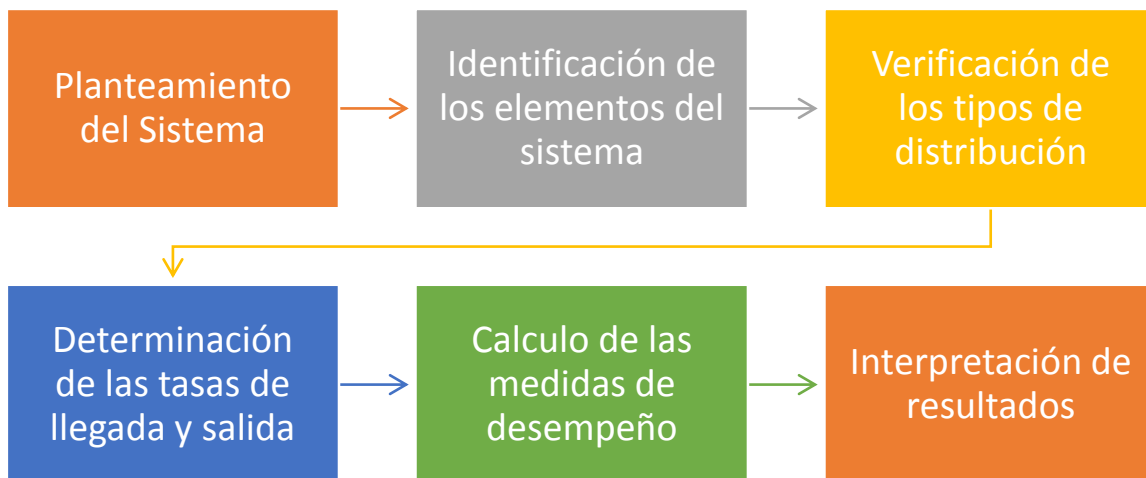


Ilustración 45. Metodología de Teoría de Colas

Para el desarrollo de esta propuesta utilizaremos una de las técnicas más efectivas en la agilización de procesos y que nos ayudara mejorar el servicio de los trámites en materia aduanal, la cual es: “Teoría de Colas”

**Teoría de Colas.** Es el estudio que se hace para determinar capacidades de servicio de estaciones o canales que dan dicho servicio con el objeto de determinar el punto óptimo de los costos de operación de los mismos. Este estudio ocurre siempre que la demanda de servicio excede la capacidad de poder dar ese servicio.

Los componentes claves de un sistema de colas son:

**1. Proceso de llegadas o arribos de clientes**

- a. Tamaño de la población: total de clientes que podrían requerir servicio.

- b. Distribución de probabilidad del número de clientes arribando en un periodo de tiempo dado o la distribución de tiempo entre llegada sucesiva de clientes.

**2. Espera**

- a. Longitud de cola: máximo número de clientes permisible en cola

**3. Disciplina de servicio**

- a. PEPS
- b. UEPS
- c. Aleatorio
- d. Otras

**4. Tiempos de servicio**

**5. Estaciones o Canales de servicio**

- a. Un canal
- b. Varios canales

**6. Clientes servidos: Salidas**

Es por eso que en la Teoría de Colas se utiliza una notación generalizada para indicar el tipo de sistema que presenta. Esta notación tiene la siguiente forma:

$$A/B/c$$

En donde:

- A: se refiere a la distribución de probabilidad que siguen las llegadas al sistema.
- B: se refiere a la distribución de probabilidad que sigue el tiempo de servicio.
- c: Indica la cantidad de servidores con lo que se cuenta el sistema.

La siguiente tabla presenta la nomenclatura que se debe utilizar conforme al sistema analizado.

CARACTERÍSTICA	CANTIDAD DE SERVIDORES	SÍMBOLO	EXPLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución de tiempos de llegada (A)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Un servidor (1)</li> </ul>	M	Exponencial o Markov
		D	Constante o Determinística
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución de tiempos de servicio (B)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 2 o más servidores (s)</li> </ul>	Ek	Erlang de orden k
		G	General

Tabla 110. Nomenclatura de Teoría de Colas

Proceso básico de colas. Los clientes que requieren un servicio se generan en una fase de entrada. Estos clientes entran al sistema y se unen a una cola. En determinado momento se selecciona un miembro de la cola, para proporcionarle el servicio, mediante alguna regla conocida como disciplina de servicio. Luego, se lleva a cabo el servicio requerido por el cliente en un mecanismo de servicio, después de lo cual el cliente sale del sistema de colas.

A continuación se presenta de forma esquemática el proceso básico de colas:

### ESQUEMA DEL PROCESO BASICO DE COLAS

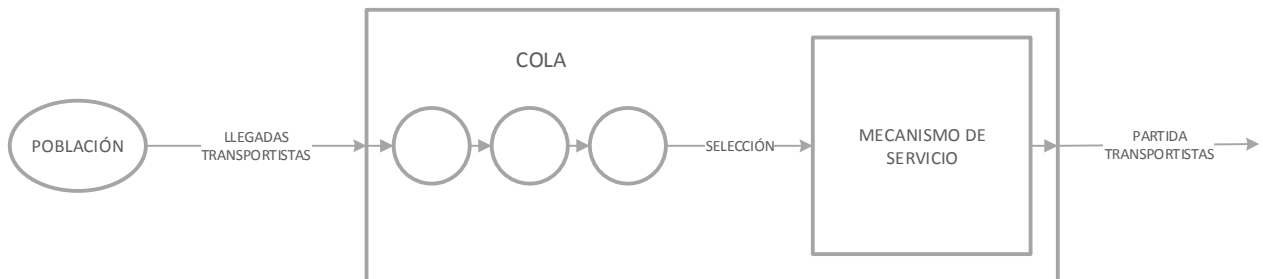


Ilustración 46. Esquema del proceso básico de colas

## 2.1. SITUACIÓN ACTUAL: VENTANILLAS HACEN LAS 2 OPERACIONES (EXPORTACIÓN E IMPORTACIÓN)

### 2.1.1. PLANTEAMIENTO DEL SISTEMA

En base a la visita y observación en las aduanas terrestres sobre el comportamiento del sistema de cola podemos decir que las aduanas terrestres del país presentan un sistema de servicio del modelo "Una línea, múltiples servidores". El siguiente esquema ejemplifica mejor el sistema de colas actual.

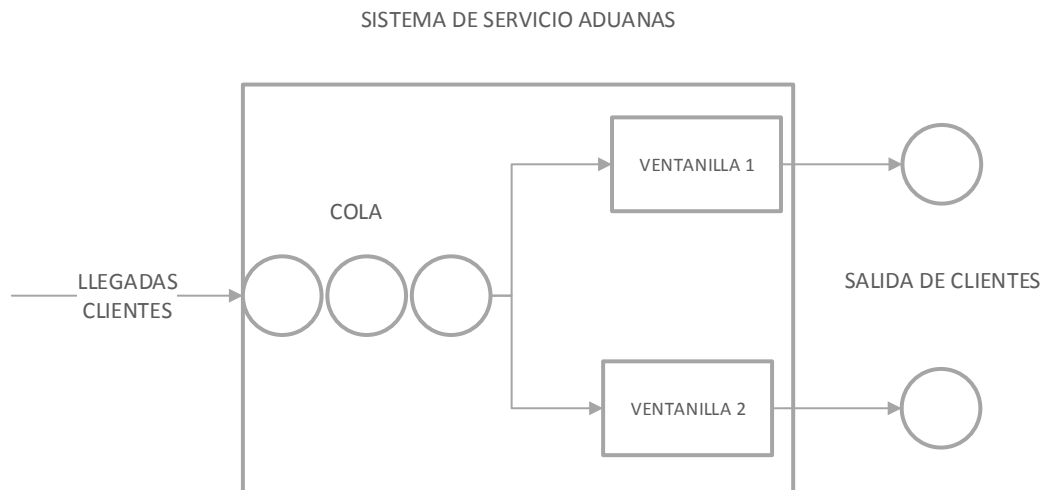


Ilustración 47. Sistema de colas actual en Aduanas

La figura anterior muestra el caso especial de colas de Poisson cuando hay  $c$  servidores en paralelo. Un cliente en espera se selecciona de la cola para iniciar su servicio en el primer servidor disponible. La frecuencia de llegadas al sistema es  $\lambda$  clientes por unidad de tiempo. Todos los servidores están en paralelo y son idénticos, lo que quiere decir que la tasa de servicio en cualquier servidor es  $\mu$  clientes por unidad de tiempo.

En base a el sistema actual y con la ayuda de la nomenclatura de Kendall utilizada en la Teoría de Colas se definirá como un modelo  $M/M/2$ , en donde el tiempo entre llegadas es Poisson, el tiempo de servicio es exponencial y múltiples canales en este caso 2 en paralelo.

También se puede observar que la disciplina de servicio sigue la modalidad PEPS (Primero que Entra Primero que Sale).

### 2.1.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA

A continuación se presentan de forma específica cada uno de los elementos del sistema de colas que actualmente opera en aduana.

ELEMENTO	TIPO	DESCRIPCIÓN
Población	Infinita	Transportistas
Proceso de llegada de los clientes	Distribución Poisson	Transportistas solicitando servicio de trámites aduanales
Línea de Espera o Cola	Una línea de espera	Transportistas esperando a ser atendidos
Capacidad de la Cola	Infinita	Colas de longitud sin restricciones de número de usuarios
Canales o Servidores	Múltiples	Ventanillas
Proceso de salidas de los clientes	Distribución Exponencial	Transportistas atendidos
Disciplina de servicio	PEPS	Primero en llegar es el primero en recibir servicio
Servidores disponibles	2	Ventanillas

Tabla 111. Identificación de los elementos del sistema de colas en Aduanas

El servicio comienza cuando el transportista está frente a la ventanilla para ser atendido por el oficial de aduana y termina hasta cuando recibe de vuelta los documentos aprobados para su paso.

### 2.1.3. VERIFICACIÓN DE LOS TIPOS DE DISTRIBUCIÓN

Para que un estudio de Teoría de Colas sea confiable y efectivo se debe de estimar el tipo de distribución de probabilidad de los tiempos entre llegadas, ya que este tiempo entre llegadas tiende a ser muy variable y dependerá del comportamiento de las llegadas. Entonces para estimar esta distribución haremos uso de la “Prueba de Chi-Cuadrado”.



Esta prueba nos ayuda a determinar el tipo de distribución de probabilidad de tiempos entre llegadas. Para esto se ha recabado información necesaria y se ha hecho el supuesto que la distribución de probabilidad que siguen los tiempos de llegada es una distribución "Poisson" por lo cual procederemos a comprobar o rechazar esta suposición realizando la prueba de Chi-Cuadrado.

A continuación se tiene el número de transportistas estimado que se presentan a solicitar el servicio durante un periodo de 250 horas. Probar si la muestra de datos se ajusta a una distribución de Poisson con un nivel de significancia de 5%.

Nº de transportistas por hora (X)	Nº de horas con X transportistas (Fr)
1	0
2	0
3	1
4	1
5	1
6	3
7	8
8	12
9	15
10	21
11	28
12	32
13	30
14	25
15	17
16	13
17	9
18	8
19	5
20	8
21	6
22	3
23	2
24	2
<b>Total</b>	<b>250</b>

Tabla 112. Estimación de la frecuencia estimada del servicio

1. Estimación de los parámetros. En este caso se tiene que el estimador de la intensidad es la media muestral. Se estimara el promedio muestral para obtener  $\lambda'$  que nos servirá para obtener más adelante la Frecuencia Esperada.

$$\lambda' = \frac{\sum_0^{24} x_i n_i}{250} = 13.04$$

2. Establecer la hipótesis

- Ho: La población que llega al sistema sigue una distribución Poisson
- Ha: La población que llega al sistema no sigue una distribución Poisson

### 3. Establecer el estadístico de prueba Chi-Cuadrado

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \left[ \frac{Fr - Ft}{Fr} \right]^2$$

Donde:

Fr = Frecuencia real observada

Ft = Frecuencia teórica o esperada

K = categorías o clases

Para realizar la prueba necesitamos determinar Ft la cual se obtiene de la siguiente manera:

$$Ft = P(k) \times 250$$

$$P(k) = \frac{\lambda^k e^{-\lambda}}{k!}$$

En este caso se ocupara la forma algebraica de la Poisson para obtener la frecuencia esperada, en donde:

- P(k) = Probabilidad de k llegadas por unidad de tiempo
- $\lambda$  = tasa media de llegadas; en este caso es de 10.8
- k = 0, 1, 2, 3,...n

Como por ejemplo tenemos el siguiente cálculo para el intervalo 2 con X=6:

$$P(0) = \frac{13.04^6 e^{-13.04}}{6!} = 0.01482972194$$

$$Ft = 0.0000021717 \times 250 = 3.707430484$$

Y así sucesivamente para los demás valores.

Luego se hace una reagrupación de los datos en clases o rangos, esto dependiendo de las cifras entre valores.

Luego calculamos el valor estadístico de prueba con la siguiente tabla:

X	fr	ft
0-6	6	6.32127729
7-8	20	18.1638671
9-10	36	37.5800825
11-12	60	52.6127292
13-14	55	53.0819646
15-16	30	40.3906511
17-18	17	23.9905227
19-20	13	11.4269315
21-24	13	5.9127411

Tabla 113. Tabla de cálculos para Chi-Cuadrado

Al aplicar la formula anterior determinamos la  $X^2$  real y nos da un valor de:

$$X_{Real}^2 = 13.39$$

Según nuestro nivel de significancia de:  $\alpha = 0.05$

Grados de libertad de:  $k = 9 - 1 - 1 = 7$

Procedemos a buscar la  $X^2$  teórica en tablas de Chi-Cuadrado para compararla con la  $X^2$  real, y tenemos que:

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958

Tabla 114. Tabla Chi-Cuadrado

$$X_{teorica}^2 = 14.067$$

Entonces:

$Si X_{Teorica}^2 > X_{Real}^2$  se cumple

$14.067 > 13.39 \therefore Si$  cumple

**Conclusión:**

- Se acepta la Hipótesis Ho de que la población que llega o arriba al sistema sigue una distribución Poisson de probabilidad.
- Por lo tanto se concluirá que las tasas de llegada al sistema tendrá una distribución probabilística de Poisson, y se asumirá el modelo de “Llegadas Poisson - Servicio Exponencial” lo que quiere decir que se asumirá el tiempo medio de servicio con una distribución de probabilidad exponencial que es la distribución más aproximada en el rubro de ventanillas o cajeros de servicio.

**2.1.4. DETERMINACIÓN DE LAS TASAS DE LLEGADA Y SERVICIO**

A continuación se determinara la tasa media de llegada ( $\lambda$ ) y la tasa media de servicio ( $\mu$ ) actuales para el estudio en base a los datos recabados y generados.

**TASA MEDIA DE LLEGADA ( $\lambda$ )**

Para la tasa media de llegada se tomara el promedio de las observaciones realizadas en base al levantamiento de campo y la observación directa realizada.

Entonces tenemos que tiempo esperado entre llegadas es de:

$$t = 3 \text{ min}$$

Por lo tanto la tasa media de llegada es de:

$$\lambda = \frac{1}{t} = \frac{1}{3 \text{ min}} \times \frac{60 \text{ min}}{1h} = 20 \text{ Tranp/h}$$

Esta tasa de llegada sigue una distribución de probabilidad Poisson

**TASA MEDIA DE SERVICIO ( $\mu$ )**

Para el tiempo esperado de servicio se tomara el valor obtenido en la investigación de campo (diagnostico) brindado por adunas que es de:

$$t = 3.5 \text{ min}$$

Por lo tanto la tasa media de llegada es de:

$$\mu = \frac{1}{t} = \frac{1}{3.5 \text{ min}} \times \frac{60 \text{ min}}{1h} = 17.14 \text{ Tranp/h}$$

Esta tasa media de servicio sigue una distribución de probabilidad Exponencial.

### 2.1.5. CALCULO DE LAS MEDIDAS DE DESEMPEÑO

A continuación se procederá a calcular cada una de las medidas de desempeño que nos ayudaran en nuestro análisis, las cuales son:

MEDIDA DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN
$Lq$	Numero esperado de clientes en la cola
$Ls$	Numero esperado de clientes en el sistema
$Wq$	Tiempo esperado de espera en la cola
$Ws$	Tiempo esperado de espera en el sistema
$\rho$	Factor de utilización

Tabla 115. Medidas de desempeño en Teoría de Colas

### CALCULO DE DATOS

M/M/2

$$\lambda = 20 \frac{Tranp}{h}$$

$$\mu = 17.14 \frac{Tranp}{h}$$

¿Se cumple la condición  $s\mu > \lambda$ ?

$$(2)(17.14) > 20$$

$$34.28 > 20 \therefore \text{si se cumple}$$

Para el factor de utilización tenemos:

$$\rho = \frac{\lambda}{s\mu}$$

$$\rho = \frac{20}{2 \times 17.14} \times 100 = 58.34\%$$

Para número esperado de clientes en cola tenemos:

$$Lq = \frac{\rho^s \lambda \mu}{(s-1)!(s\mu - \lambda)^2} P_0$$

$$P_0 = \frac{1}{\frac{\rho^s}{s!} \left( \frac{s\mu}{s\mu - \lambda} \right) + \sum_0^{s-1} \frac{\rho^n}{n!}}$$

$$P_0 = \frac{1}{\frac{0.5834^2}{2!} \left( \frac{(2)(17.14)}{(2)(17.14) - 20} \right) + \sum_0^{2-1} \frac{0.5834^n}{n!}} = 1.5834$$

$$Lq = \frac{(0.5834)^2 20 \times 17.14}{(2 - 1)! (2 \times 17.14 - 20)^2} (1.5834)$$

$$Lq = 0.905 \text{ Transportistas}$$

Para el número esperado de clientes en el sistema tenemos:

$$Ls = Lq + \frac{\lambda}{\mu}$$

$$Ls = 0.905 + \frac{20}{17.14} = 2.07 \text{ Transportistas}$$

Para el tiempo esperado en cola tenemos:

$$Wq = \frac{Lq}{\lambda}$$

$$Wq = \frac{0.905}{20} = 0.04525h \approx 2.71 \text{ min}$$

Para el tiempo esperado de espera en el sistema tenemos:

$$Ws = Wq + \frac{1}{\mu}$$

$$Ws = 0.04525 + \frac{1}{17.14} = 0.1036h \approx 6.22 \text{ min}$$

#### TABLA RESUMEN DE RESULTADOS

MEDIDA DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	RESULTADO
<b><i>Lq</i></b>	Numero promedio de clientes en la cola	0.905 Transportistas
<b><i>Ls</i></b>	Numero promedio de clientes en el sistema	2.07 Transportistas
<b><i>Wq</i></b>	Tiempo promedio de espera en la cola	2.71 minutos
<b><i>Ws</i></b>	Tiempo promedio de espera en el sistema	6.22 minutos
<b><i>ρ</i></b>	Eficiencia o Factor de utilización	58.34%
<b>Ociosidad</b>	Ociosidad promedio en los servidores	41.66%

Tabla 116. Tabla de resultados en sistema de colas actual en Aduanas

## ANALISIS

- Con los resultados obtenidos se puede observar que la utilización del sistema de colas en los 2 servidores que realizan 2 diferentes tramites los cuales son exportación e importación es de un 58.34%, obteniendo una ociosidad de 41.66%, lo cual podemos determinar que las ventanillas están siendo subutilizadas.
- También se observa que el tiempo promedio que transcurre desde que el cliente entra en la cola hasta que sale del servicio siendo atendido es de 6.22 minutos.
- Se encontró que la cantidad promedio de clientes haciendo fila en la cola es de 0.905 aproximado a 1 cliente y el número promedio de clientes en el sistema es de 2.

## 2.2. SITUACIÓN PROPUESTA: VENTANILLA DE EXPORTACIÓN

### 2.2.1. PLANTEAMIENTO DEL SISTEMA

El sistema propuesto para la agilización de los trámites de exportación y la asignación de una ventanilla única de exportación es el siguiente:

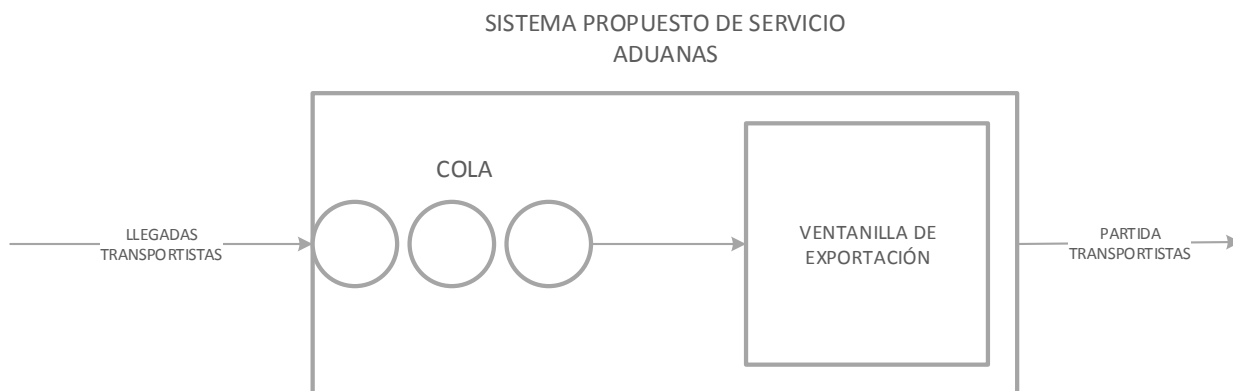


Ilustración 48. Sistema propuesto de servicio en Aduanas

### 2.2.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA

A continuación se presentan de forma específica cada uno de los elementos del sistema propuesto de colas para las aduanas.

ELEMENTO	TIPO	DESCRIPCIÓN
Población	Infinita	Transportistas que tramiten exportación
Proceso de llegada de los clientes	Distribución Poisson	Transportistas solicitando servicio de trámites de exportación

Línea de Espera o Cola	Una línea de espera	Transportistas esperando a ser atendidos
Capacidad de la Cola	Infinita	Colas de longitud sin restricciones de número de usuarios
Canales o Servidores	Un Canal	Ventanilla
Proceso de salidas de los clientes	Distribución Exponencial	Transportistas atendidos
Disciplina de servicio	PEPS	Primero en llegar es el primero en recibir servicio
Servidores disponibles	1	Ventanilla

Tabla 117. Identificación de los elementos del sistema propuesto

### 2.2.3. DETERMINACIÓN DE LAS TASAS DE LLEGADA Y SERVICIO

A continuación se determinara la tasa media de llegada ( $\lambda$ ) y la tasa media de servicio ( $\mu$ ) propuestos para el estudio.

#### TASA MEDIA DE LLEGADA ( $\lambda$ )

Actualmente el tiempo esperado entre llegadas en la aduana es de un promedio de 3 minutos, pero se debe de tomar en cuenta que en este tiempo van incluidos los transportistas que llegan solicitando el servicio sobre tramites de exportación y transportistas que llegan solicitando el servicio sobre tramites de importación.

Por lo tanto al separar cada uno de los trámites en diferente ventanilla, para el trámite de exportación aumentara la afluencia de los transportistas y con la ayuda de los siguientes incentivos de propuestas que contiene el documento como lo son:

- Capacitación del transportista
- Ventanilla única de información

Se pretenderá agilizar el servicio; en este caso se disminuirá el tiempo esperado entre llegada en un 23% por lo que:

$$t = 3 \text{ min} \rightarrow t = 2.3 \text{ min}$$

Por lo tanto la tasa media de llegada propuesta es:

$$\lambda = \frac{1}{t} = \frac{1}{2.3 \text{ min}} \times \frac{60 \text{ min}}{1 \text{ h}} = 26.09 \text{ Tranp/h}$$



### TASA MEDIA DE SERVICIO ( $\mu$ )

Actualmente el tiempo esperado de servicio es de  $t=3.5$  minutos, pero se debe de tomar en cuenta que en este tiempo van incluidos los tramites de exportación e importación que se hacen en la misma ventanilla.

Por lo tanto al separar cada uno de los trámites en una sola ventanilla se debe de tomar en cuenta el criterio del aumento de la capacidad de despacho de la ventanilla que obtendrá gracias al separar los trámites. El trámite de exportación obtendrá una mayor capacidad de despacho porque ya no estará realizando el trámite de importación el cual agilizará el proceso.

En este caso se pretende disminuir el tiempo esperado de servicio en un 45% a través de las propuestas de mejora y capacitación constante del personal, por lo que se propone lo siguiente:

$$t = 3.5 \text{ min} \rightarrow t = 1.5 \text{ min}$$

Por lo tanto la tasa media de servicio propuesta es:

$$\mu = \frac{1}{t} = \frac{1}{1.5 \text{ min}} \times \frac{60 \text{ min}}{1 \text{ h}} = 40 \text{ Tranp/h}$$

#### 2.2.4. CALCULO DE LAS MEDIDAS DE DESEMPEÑO

A continuación se procederá a calcular cada una de las medidas de desempeño que nos ayudaran en nuestro análisis, las cuales son:

MEDIDA DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN
$Lq$	Numero esperado de clientes en la cola
$Ls$	Numero esperado de clientes en el sistema
$Wq$	Tiempo esperado de espera en la cola
$Ws$	Tiempo esperado de espera en el sistema
$\rho$	Factor de utilización

Tabla 118. Medidas de desempeño

#### CALCULO DE DATOS

M/M/1

$$\lambda = 26.09 \frac{\text{Tranp}}{\text{h}}$$

$$\mu = 40 \frac{\text{Tranp}}{\text{h}}$$

¿Se cumple la condición  $\mu > \lambda$ ?

$$40 > 26.09$$

$$40 > 26.09 \therefore \text{si se cumple}$$

Para el factor de utilización tenemos:

$$\rho = \frac{\lambda}{\mu}$$
$$\rho = \frac{26.09}{40} \times 100 = 65.22\%$$

Para número esperado de clientes en cola tenemos:

$$Lq = \frac{\lambda^2}{\mu(\mu - \lambda)}$$
$$Lq = \frac{26.09^2}{(40)(40 - 26.09)} = 1.22 \text{ Transp}$$

Para el número esperado de clientes en el sistema tenemos:

$$Ls = \frac{\lambda}{\mu - \lambda}$$
$$Ls = \frac{26.09}{40 - 26.09} = 1.88 \text{ Transp}$$

Para el tiempo esperado en cola tenemos:

$$Wq = \frac{\lambda}{\mu(\mu - \lambda)}$$
$$Wq = \frac{26.09}{40(40 - 26.09)} = 0.05h \approx 2.81 \text{ min}$$

Para el tiempo esperado de espera en el sistema tenemos:

$$Ws = \frac{1}{\mu - \lambda}$$
$$Ws = \frac{1}{40 - 26.09} = 0.07h \approx 4.31 \text{ min}$$

#### TABLA RESUMEN DE RESULTADOS

MEDIDA DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	RESULTADO
<b><i>Lq</i></b>	Numero promedio de clientes en la cola	1.22 Transportistas

<b><i>Ls</i></b>	Numero promedio de clientes en el sistema	1.88 Transportistas
<b><i>Wq</i></b>	Tiempo promedio de espera en la cola	2.81 minutos
<b><i>Ws</i></b>	Tiempo promedio de espera en el sistema	4.31 minutos
<b><math>\rho</math></b>	Eficiencia o Factor de utilización	65.22%
<b>Ociosidad</b>	Ociosidad promedio en los servidores	34.78%

Tabla 119. Tabla resumen de resultados

#### ANALISIS

- Con los resultados obtenidos se puede observar que la utilización del sistema de colas en un solo servidor que realizan un solo tramite el cual es de exportación es de un 65.22%, obteniendo una ociosidad de 34.78%, lo cual podemos determinar que las ventanilla está siendo subutilizada hasta cierto punto, pero este porcentaje de ociosidad puede ser utilizado en refuerzo de otras actividades.
- También se observa que el tiempo promedio que transcurre desde que el cliente entra en la cola hasta que sale del servicio siendo atendido es de 4.31 minutos.
- Se encontró que la cantidad promedio de clientes haciendo fila en la cola es de 1.22 aproximado a 2 clientes y el número promedio de clientes en el sistema es de 1.88.

### 2.3. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se procede a comparar los datos de la situación actual versus la situación propuesta y a la interpretación de los resultados.

MEDIDAS DE DESEMPEÑO	SITUACIÓN ACTUAL $\lambda = 20 \frac{Tranp}{h}$ $\mu = 17.14 \frac{Tranp}{h}$ S=2	SITUACIÓN PROPUESTA $\lambda = 28.57 \frac{Tranp}{h}$ $\mu = 40 \frac{Tranp}{h}$ S=1
<b><i>Lq</i></b>	0.905 Transportistas	1.22 Transportistas
<b><i>Ls</i></b>	2.07 Transportistas	1.88 Transportistas
<b><i>Wq</i></b>	2.71 minutos	2.81 minutos
<b><i>Ws</i></b>	6.22 minutos	4.31 minutos
<b><math>\rho</math></b>	58.34%	65.22%
<b>Ociosidad</b>	41.66%	34.78%

Tabla 120. Tabla comparativa de resultados entre sistema actual y propuesto

Para entender de mejor manera la interpretación graficaremos cada uno de los datos de la situación actual versus la situación propuesta y en base a ello se hará un análisis de las comparaciones.

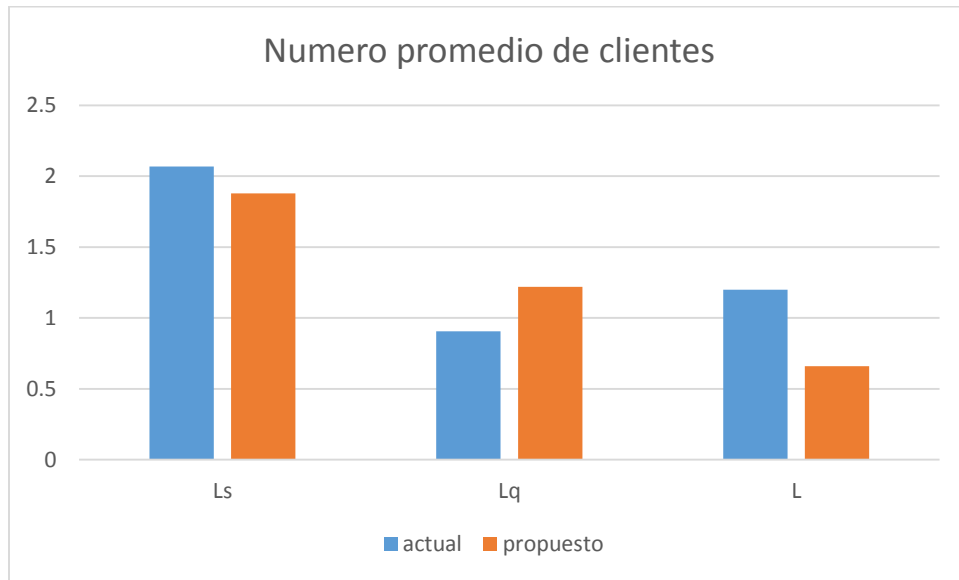


Ilustración 49. Grafica de número promedio de clientes

- Como se observa en el grafico el número promedio de clientes en el sistema disminuiría 0.9 con respecto a número promedio de clientes en el sistema de la situación actual, aunque la disminución es poco significativa, se mantendría el mismo número promedio de clientes esperados en el sistema, lo que es bueno ya que no se sobresaturara el sistema dividiendo los tramites en diferentes ventanillas.
- El número promedio de clientes en cola aumentaría en 0.32, lo que significa que también se mantendrá aproximadamente el mismo número de clientes en cola que en la situación actual, lo que determina que a pesar de la división de ventanillas este no afectara saturando la longitud de cola y que haya más esperas por servicio.
- El número de clientes que son atendidos disminuirá en 0.54 lo que equivale a un mejor servicio en atención al cliente y a la vez nos indica que habrá una disminución del tiempo de servicio.

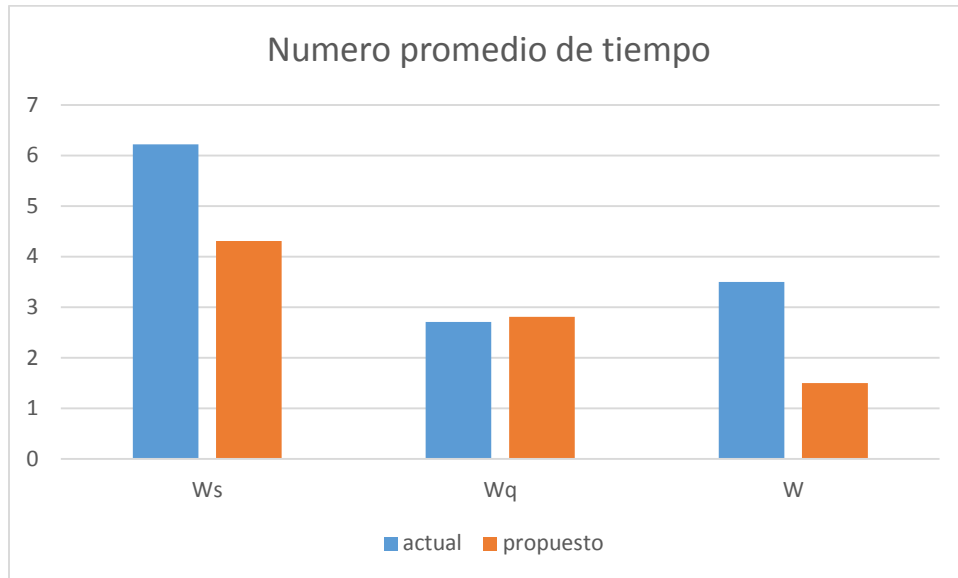


Ilustración 50. Grafica de número promedio de tiempo

- Una de las notables mejoras que presenta la propuesta es la disminución del tiempo promedio de espera que experimenta el cliente desde que entra y se forma en la cola hasta que es atendido y sale del sistema, que es de 4.31 minutos contra 6.22 minutos el cual hubo una disminución de 1.91 minutos aproximado de 2 minutos, esto significa que se ha mejorado el tiempo total del sistema de colas proporcionando un mejor servicio agilizando los procesos.
- El tiempo promedio de clientes en cola se mantiene en el mismo tiempo aproximadamente de 0.10 de diferencia con respecto a la situación propuesta, lo que significa que aunque fue leve la disminución del tiempo no habrá un excesivo tiempo de espera para el cliente lo que demuestre un deficiente servicio de la institución, este se compensa con el tiempo promedio entre servicio que presenta una notable disminución.
- El tiempo promedio de servicio presenta una notable mejoría disminuyendo el tiempo de servicio de 3.5 minutos a más de la mitad con 1.5 minutos, lo que significa que el tiempo de servicio mejoraría notablemente con un 43%. La aplicación de la propuesta de mejora compensaría el tiempo de espera en cola del cliente y por lo tanto una mejor atención al cliente y con un grado de eficiencia aceptable.

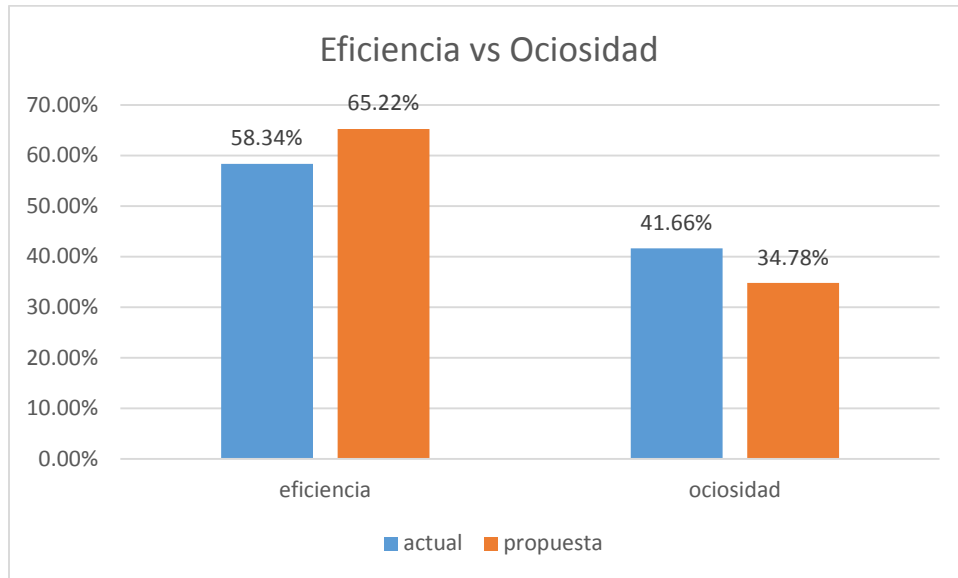


Ilustración 51. Grafica de comparación entre eficiencia vs ociosidad

- Para la eficiencia o factor de utilización tenemos un incremento de esta del 7% aproximadamente lo que quiere decir que en la situación actual se está subutilizando el sistema más que en la situación propuesta, aunque el aumento de la eficiencia sea poco significativo el tiempo ocioso disminuyo en la situación propuesta con una diferencia del 7% que puede ser utilizado en refuerzo de otras actividad y en su caso la ventanilla de exportación pueda atender importaciones cuando la ventanilla de importaciones este demasiado saturada lo que contrarresta el problema de ociosidad.

### 2.3.1. ANÁLISIS ECONOMICO

En el siguiente análisis económico se evaluarán los costos totales de la situación actual versus la situación propuesta. Ya que uno de los fines de la Teoría de Colas es encontrar el estado o sistema estable y determinar una capacidad de servicio apropiada en base al costo total mínimo.

Para esto se defino lo siguiente:

- Costo de espera: es el costo para el cliente de esperar a ser atendido
- Costo de servicio: es el costo de operación del servicio brindado

$$TC = C_wL + C_sK$$

$C_w$ : es el costo de esperar por periodo para cada unidad

$L$ : número promedio de clientes en el sistema

$C_s$ : costo de servicio promedio por canal

K: cantidad de canales

TC: costo total por periodo

#### DETERMINACIÓN DE COSTOS

- Salario mínimo de un oficial de aduana: \$900/mes x 1mes/22 días x 1dia/ 8horas = \$5.11/ hora
- Costo de utilización de maquina: \$0.60/hora (estimado en base a la depreciación de la máquina y consumo de energía eléctrica)
- Costo por espera del cliente: \$0.50/hora (estimado)
- Costo de operación del servicio = Salario + costo de utilización de maquina + costo por espera del cliente

$$\text{costo de operación del servicio} = \$5.11 + \$0.60 + \$0.50 = \$6.21$$

Entonces aplicamos la fórmula del Costo total y tenemos que:

#### Situación Actual

$$TC = (0,50)(2,07) + (6,21)(2) = \$13,46$$

#### Situación Propuesta

$$TC = (0,50)(1,88) + (6,21)(1) = \$7,15$$

SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
Costo Total = \$13.46/hora	Costo Total = \$7.15/hora

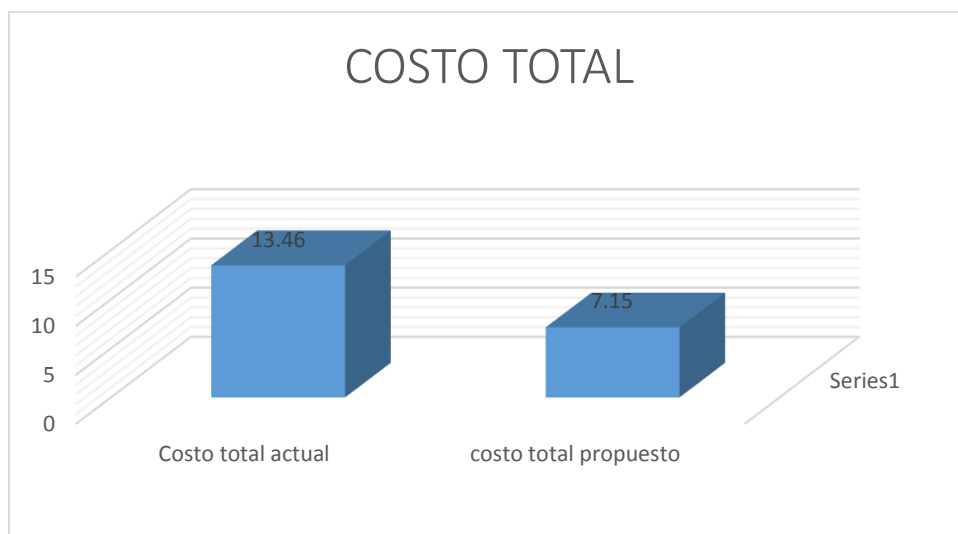


Ilustración 52. Grafica de costo total de la situación actual y situación propuesta

Como observamos en el gráfico con la implementación del sistema de colas propuesto se reducirían los costos y se obtendría un ahorro de \$6.31/hora lo que equivale en un mes a \$1,110.56.

### CONCLUSIÓN

Si se implementa la situación propuesta no solo habrán mejoras en reducciones de tiempo de espera en el sistema y agilización del sistema de colas sino que también habrá un reducción de costos que nos determine la capacidad de servicio apropiada que garantice un equilibrio entre el factor cuantitativo (tiempos y costos del sistema) y a la vez el factor cualitativo referente a la satisfacción del cliente por el servicio proporcionado.

#### 2.3.2. SIMULACIÓN

Para la simulación se ocupara el programa ProModel el cual nos permite simular Teoría de Colas así como también procesos productivos.

A continuación presentamos los resultados de la simulación hecha para 100 días laborales con la tasa de llegada y de servicio propuestos.

**TABLA RESUMEN DE RESULTADOS**

MEDIDA DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	RESULTADO
$Lq$	Numero promedio de clientes en la cola	1.11 Transportistas
$Ls$	Numero promedio de clientes en el sistema	1.9 Transportistas
$Wq$	Tiempo promedio de espera en la cola	2.1 minutos
$Ws$	Tiempo promedio de espera en el sistema	4.44 minutos
$\rho$	Eficiencia o Factor de utilización	68.44%
<b>Ociosidad</b>	Ociosidad promedio en los servidores	34.78%

Tabla 121. Tabla resumen de resultados de simulación

Obtenemos que los datos no difieran con la evaluación teórica de colas antes realizada, por lo consiguiente podemos tomar de este modelo de referencias con una dato fidedigno para su utilización.

### 3. VENTANILLA DE INFORMACIÓN POR ADUANA

Actualmente en las aduanas terrestres de El Salvador los administradores, oficiales aduaneros y contadores vistas son los que responden a las preguntas de los usuarios pero por el poco tiempo con el que dispone no pueden brindar todo el apoyo que los usuarios desean por lo que en las aduanas terrestres no se cuenta con una ventanilla de información que asesore y oriente a los usuarios de exportaciones, importaciones y tránsito aduanero sobre los trámites que deben realizar para efectuar alguna de las operaciones antes mencionadas. Considerando los resultados de la



investigación de campo realizada en la etapa de diagnóstico se tiene que tanto las empresas exportadoras del sector papel y cartón como los transportistas de carga internacional les interesa que en las aduanas terrestres del país se preste el servicio de una ventanilla de información.

Antes de iniciar el diseño del servicio de ventanilla de información por aduana terrestre se aclara que este diseño sólo está dirigido a los usuarios de exportación de productos de papel y cartón por lo que este diseño puede ser tropicalizado para las demás industrias tanto nacionales como internacionales que exportan sus productos y para todos los usuarios que realizan procedimientos de importación de productos en el país.

### 3.1. DISEÑO DEL SERVICIO DE VENTANILLA DE INFORMACIÓN POR ADUANA TERRESTRE

El diseñar y gestionar procesos en organizaciones prestadoras de servicios se conoce como servucción<sup>16</sup>, esta es una herramienta de diseño de producción de servicios que considera de manera conjunta la interacción que existe entre el cliente y la empresa para conformar la oferta total del servicio prestado y atender las necesidades del cliente por lo que para la creación del diseño de la ventanilla de información en las aduanas terrestres del país se busca contestar las siguientes preguntas ¿Qué servicio se va a brindar?, ¿para quién?, ¿cuál es el procedimiento del servicio?, ¿quién va a brindar el servicio?, ¿con qué? y ¿dónde? para considerar todos los elementos que intervienen al momento de brindar el servicio de ventanilla de información en las aduanas terrestres en el país. A continuación se muestra el procedimiento de diseño del servicio de ventanilla de información:

#### ***Procedimiento de Diseño del Servicio de Ventanilla de Información por Aduana Terrestre***

---

<sup>16</sup>Los autores de este término son los profesores Pierre Eiglier y Eric Langeard los cuales definen la Servucción como la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente-empresa necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinadas.

“Servucción, el marketing de servicios” McGraw-Hill/Interamericana de España SA.

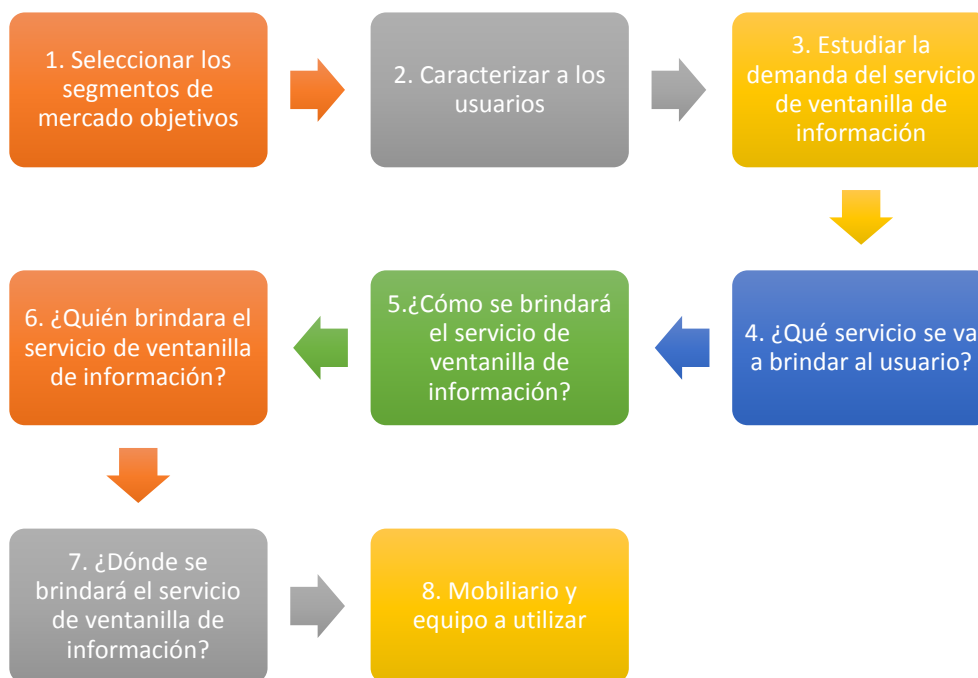


Ilustración 53. Procedimiento de Diseño del Servicio de Ventanilla de Información

### 1. Seleccionar los segmentos de mercado objetivos

En base al estudio de campo realizado en la etapa de Diagnóstico para el trabajo de graduación “Análisis y propuesta de mejora en el proceso de exportación para el sector papel y cartón” se tiene como resultado la siguiente información:

#### ➤ SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

En la encuesta realizada para este segmento con una muestra de siete empresas se tiene que de la pregunta número 42 en la cual se pide que califique del 1 al 5 los siguientes aspectos de las aduanas en El Salvador considerando a 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy bueno y 5 = Excelente, específicamente para el aspecto información sobre los trámites a realizar se tiene como resultado que el 71% de los encuestados lo califican como malo y el porcentaje restante lo califica como regular ya que actualmente las aduanas terrestres no prestan este servicio.

#### ➤ SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL

La muestra de este segmento es de 87 transportistas y en la encuesta realizada se tiene que en la pregunta número 24 en la cual se pide que seleccione ¿Qué aspectos mejoraría usted para agilizar o mejoras los procesos de exportación en las aduanas salvadoreñas? y dentro de las opciones de respuesta que tiene esta pregunta se encuentra ventanilla de información y orientación en las aduanas para realizar un mejor trámite.

Como resultado se tiene que setenta transportistas de los ochenta y siete encuestados seleccionaron las ventanillas de información como un aspecto a mejorar.

Por lo tanto en base a los resultados de la investigación de campo realizada se tiene que los segmentos a los que se dirige el servicio de ventanilla de información por aduana son los siguientes:

- Empresas exportadoras del sector papel y cartón
- Transportistas de carga internacional

## 2. Caracterizar a los usuarios

DESCRIPCIÓN	SEGMENTO 1: Empresas exportadoras del sector papel y cartón	SEGMENTO 2: Transportistas de carga internacional
<b>Sector de actividad</b>	Fabricación y exportación de productos de papel y cartón.	Transporte de carga internacional por carretera.
<b>Clasificación de la actividad</b>	CIU <sup>17</sup> rev.4 clase 1702 SAC <sup>18</sup> capítulo 48	CIU rev.4 clase 4923
<b>Tamaño de la empresa</b>	Microempresa Pequeña empresa Mediana empresa Gran empresa	Microempresa Pequeña empresa Mediana empresa Gran empresa
<b>Geografía</b>	Nacional	Nacional
<b>Universo del segmento</b>	23 empresas exportadoras	27,827 vehículos de transporte de carga internacional

Tabla 122. Caracterización de usuarios

## 3. Estudiar la demanda de servicio de ventanilla de información

Para determinar la demanda del servicio de ventanilla de información se considera los resultados de la investigación de campo en la cual de las empresas exportadoras del sector papel y cartón el 71% considera que la información sobre los trámites a realizar en aduanas es malo y el 29% restante opina que es regular por lo tanto el 100% de las empresas encuestadas consideran que se debe brindar una mejor información en las aduanas.

En el caso de los transportistas de carga internacional tenemos que el 80.5% considera que se deberían mejorar la información en las aduanas terrestres salvadoreñas. Por lo tanto para determinar la demanda del servicio tenemos lo siguiente:

Descripción	Segmento 1: Empresas exportadoras del sector papel y cartón.	Segmento 2: Transportistas de carga internacional
<b>Porcentaje de la muestra que demanda el servicio de ventanilla de información</b>	100%	80.5%

<sup>17</sup>Clasificación Industrial Internacional Uniforme revisión 4

<sup>18</sup>Sistema Arancelario Centroamericano

<b>Universo</b>	23	27,827
<b>Demanda</b>	23	22,401

Tabla 123. Demanda del servicio de ventanilla




#### 4. ¿Qué servicio se va a brindar al usuario?

VENTANILLA DE INFORMACIÓN POR ADUANA TERRESTRE	
<b>Contenido del servicio</b>	Asesorar y orientar a los usuarios de exportaciones en las aduanas terrestres de El Salvador sobre leyes y reglamentos tanto a nivel nacional como regional, los pasos para realizar una exportación, los documentos a presentar en las aduanas, cómo llenar los documentos para exportar, las obligaciones y responsabilidades de los transportistas de carga internacional, asesoría sobre infracciones y sanciones. Además la orientación para las empresas que quieren exportar sus productos o incursionar en un nuevo mercado.
<b>Características</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Personal capacitado en trámites de exportación</li> <li>-Personal con conocimiento de leyes aduanales a nivel nacional y regional.</li> <li>-Ubicado en cada una de las aduanas terrestres de El Salvador.</li> <li>- Consultas por medio de teléfono, e-mail y presencial en las aduanas terrestres de El Salvador.</li> <li>-Información, guía de trámites e instructivos sobre procedimientos de exportación en página web.</li> </ul>

Tabla 124. Servicio a brindar al usuario

#### 5. ¿Cómo se brindará el servicio de ventanilla de información?

Las modalidades para brindar el servicio de ventanilla de información son las siguientes:

MODALIDAD	DESCRIPCIÓN
 <p><b>PRESENCIAL</b></p>	La <i>modalidad presencial</i> es para los usuarios que visitan las aduanas de fronteras terrestres en el país, en base a la investigación realizada en la etapa de diagnóstico se conoce que los transportistas de carga internacional son los que frecuentan las aduanas terrestres por lo que en cada una de las seis aduanas terrestres del país se proporcionara este servicio.
 <p><b>TELEFÓNICA</b></p>	La <i>modalidad telefónica</i> es para asesorar a los usuarios exportadores que no suelen visitar las aduanas terrestres como las empresas que exportan sus productos o los gerentes de las empresas de transporte de carga internacional. En cada una de las aduanas terrestres del país se proporcionara este servicio de consulta telefónica.
 <p><b>EMAIL</b></p>	La consulta por medio de email se enfoca a los usuarios que no suelen visitar las aduanas terrestres y desean recibir información específica sobre los procedimientos, documentos, guía para el llenado de documentos, etc. En cada una de las seis aduanas terrestres se brindará esta modalidad de consulta por correo electrónico.



### **PÁGINA WEB**

Actualmente en la página web del Ministerio de Hacienda se encuentra información de la Dirección General de Aduana (DGA) sobre las exportaciones e importaciones, pero esta página web necesita de un rediseño ya que actualmente muchos de los usuarios desconocen su contenido y otros lo consideran complicado de manejar.

La página web posee una vasta información como leyes, reglamentos, tratados de libre comercio, manual aduanero único pero se sugiere que se revise el contenido para actualizarlo, simplificarlo y agregar la información que se considere importante para los procedimientos de exportación como guías de trámites, instructivos para el llenado de los documentos, etc.

Tabla 125. Modalidades del servicio de ventanilla de información

### 3.2. PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE VENTANILLA DE INFORMACIÓN POR ADUANA TERRESTRE

Para la atención al usuario de exportaciones en el servicio de ventanilla de información para la modalidad presencial, telefónica y por correo electrónico se presenta el procedimiento que llevará a cabo el personal de atención cada vez que el usuario solicite este servicio.

Se muestra por medio de diagrama de proceso el procedimiento para los usuarios del servicio de ventanilla de información:

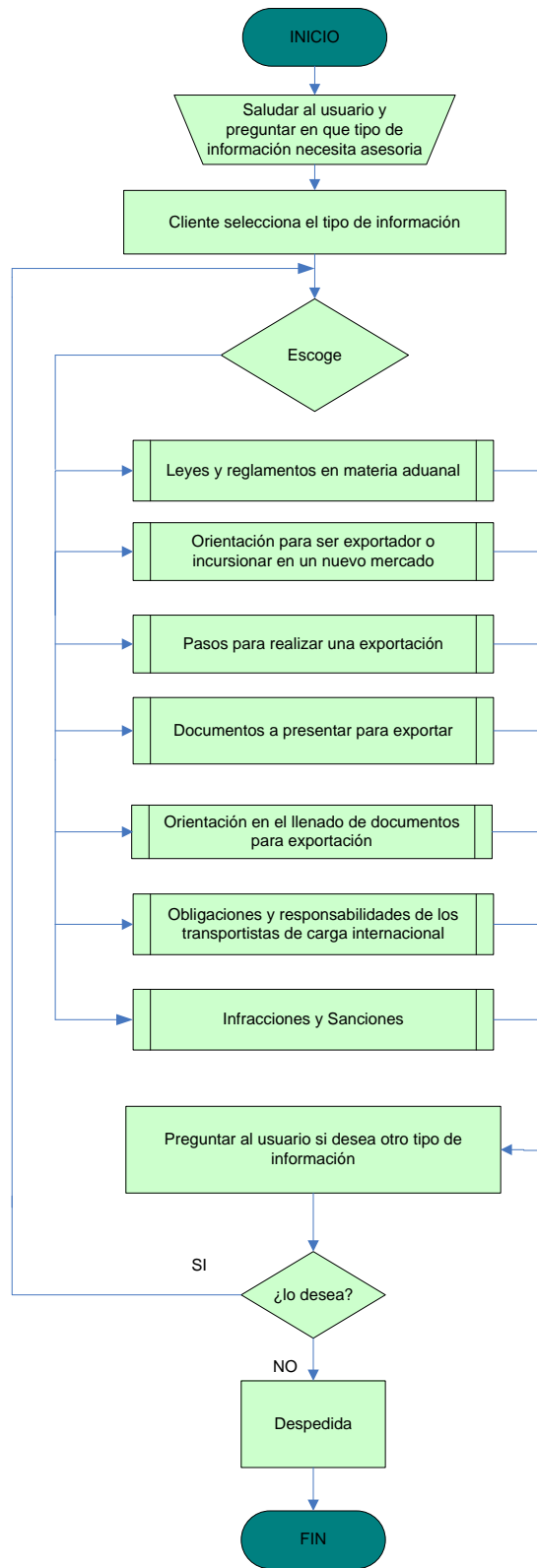


Ilustración 54. Diagrama de procedimiento del servicio de ventanilla de información por aduana terrestre. Elaborado por el grupo de investigación.

Para cada uno de los módulos del diagrama de procedimiento del servicio de ventanilla de información se desarrolla un diagrama de proceso, a continuación se muestran cada uno de ellos.

**A) MÓDULO LEYES Y REGLAMENTOS EN MATERIA ADUANAL**

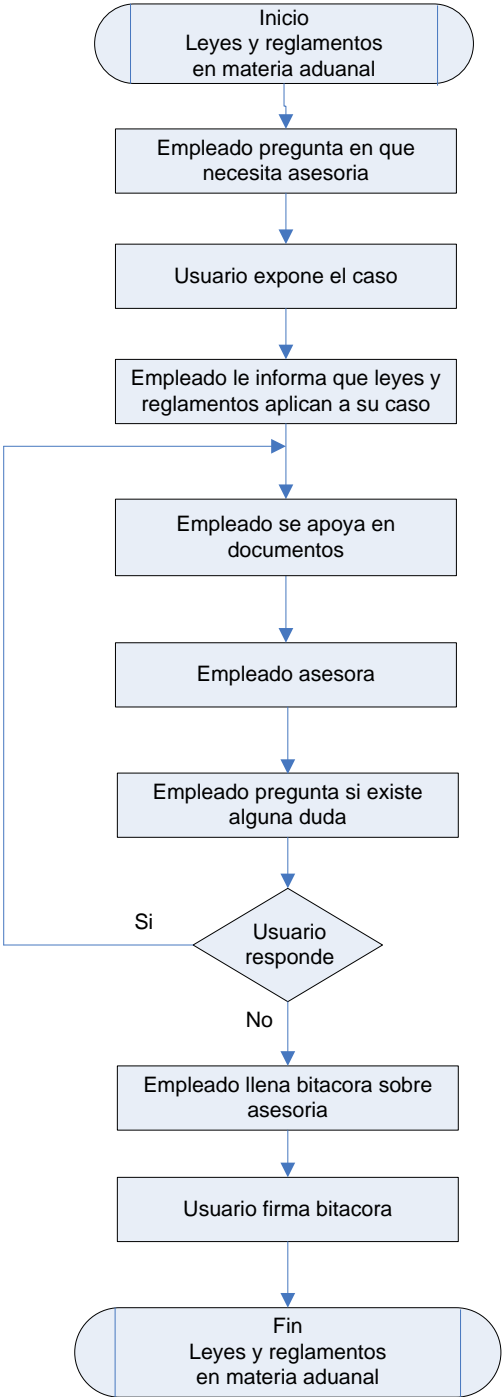


Ilustración 55. Diagrama de proceso de módulo leyes y reglamentos en materia aduanal

**B) MÓDULO ORIENTACIÓN PARA SER EXPORTADOR O INCURSIONAR EN UN NUEVO MERCADO**

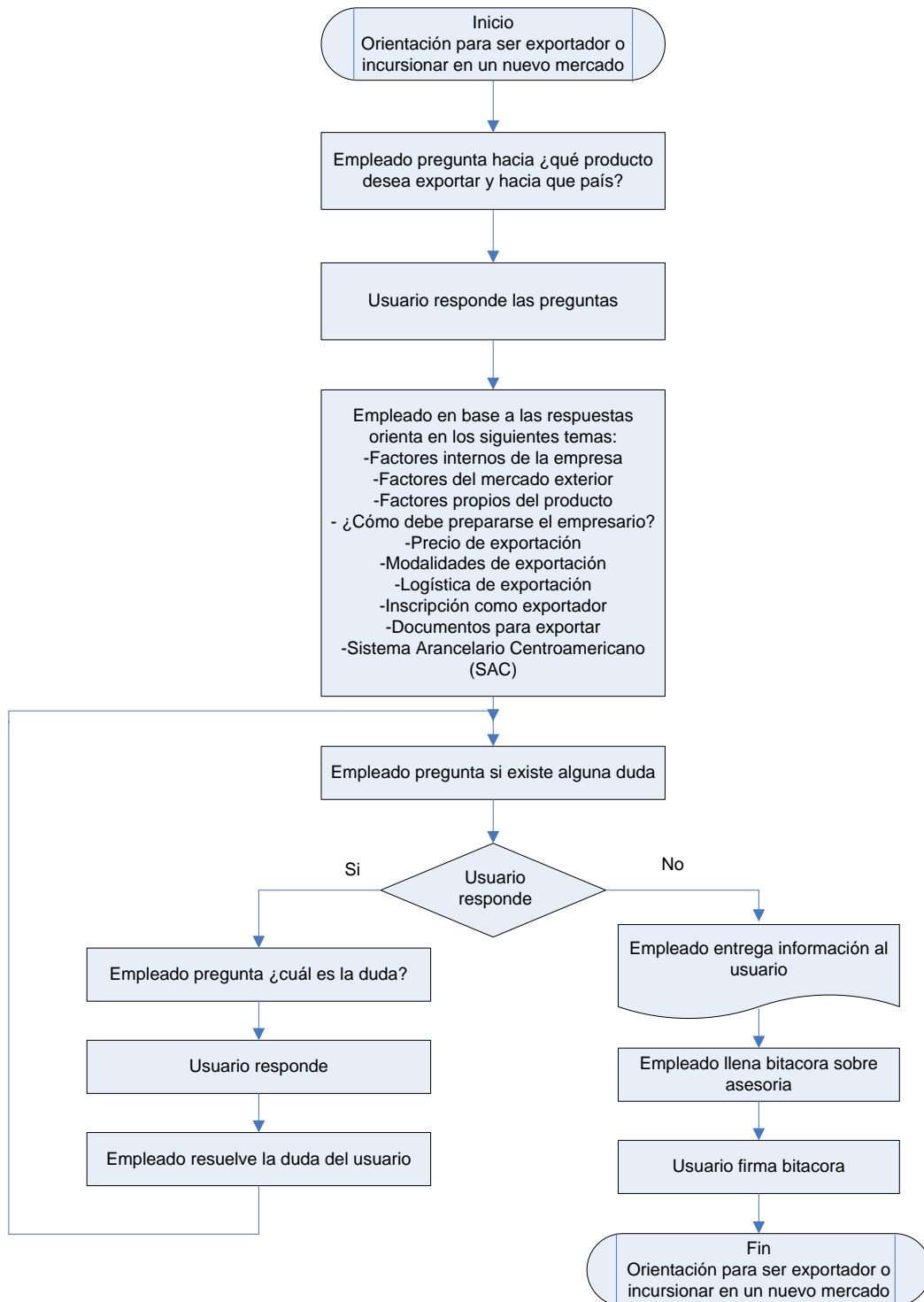


Ilustración 56. Diagrama de proceso para el módulo de orientación para ser exportador o incursionar en un nuevo mercado.



### C) MÓDULO PASOS PARA REALIZAR UNA EXPORTACIÓN

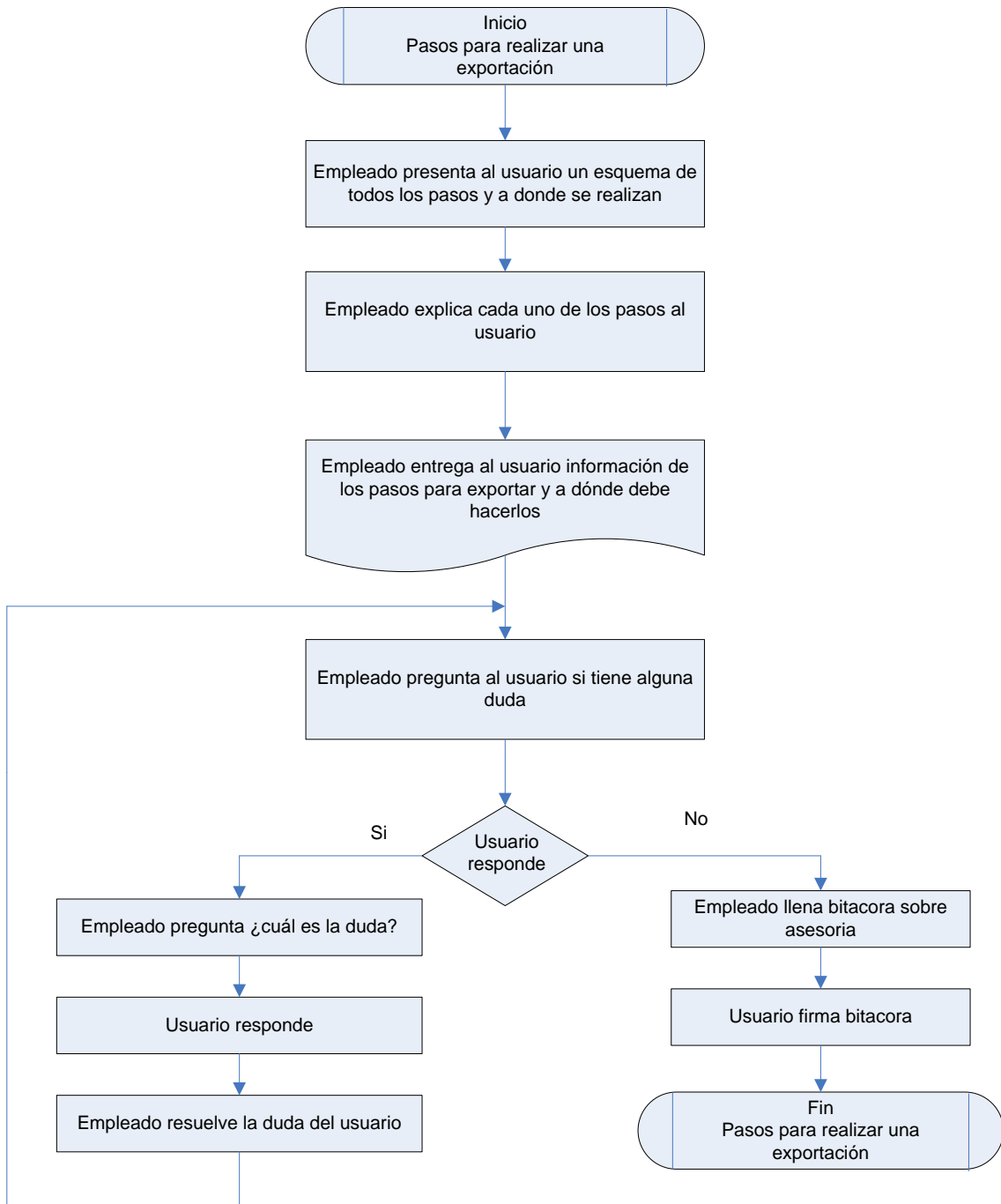


Ilustración 57. Diagrama de proceso para el módulo de pasos para realizar una exportación.

## D) MÓDULO DOCUMENTOS A PRESENTAR PARA EXPORTAR

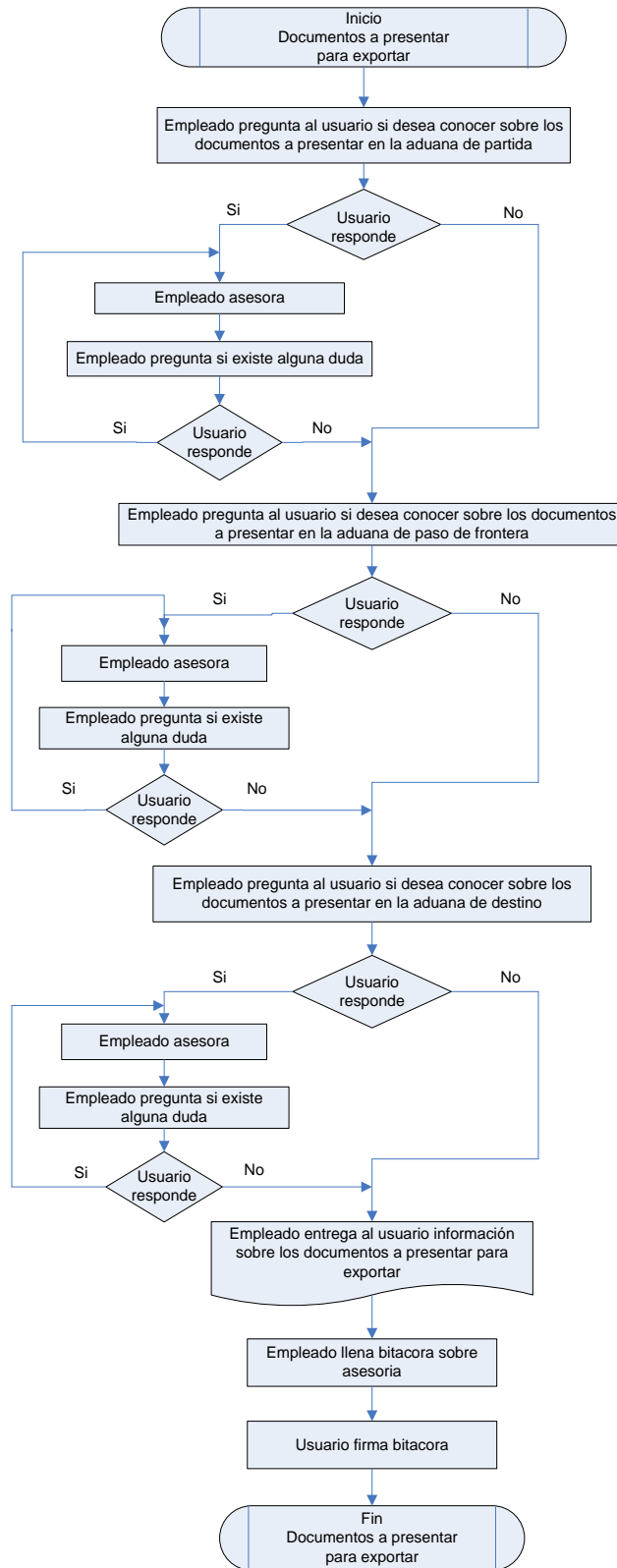


Ilustración 58. Diagrama de proceso para documentos a presentar en la exportación

## E) MÓDULO DE ORIENTACIÓN EN EL LLENADO DE DOCUMENTOS PARA EXPORTAR

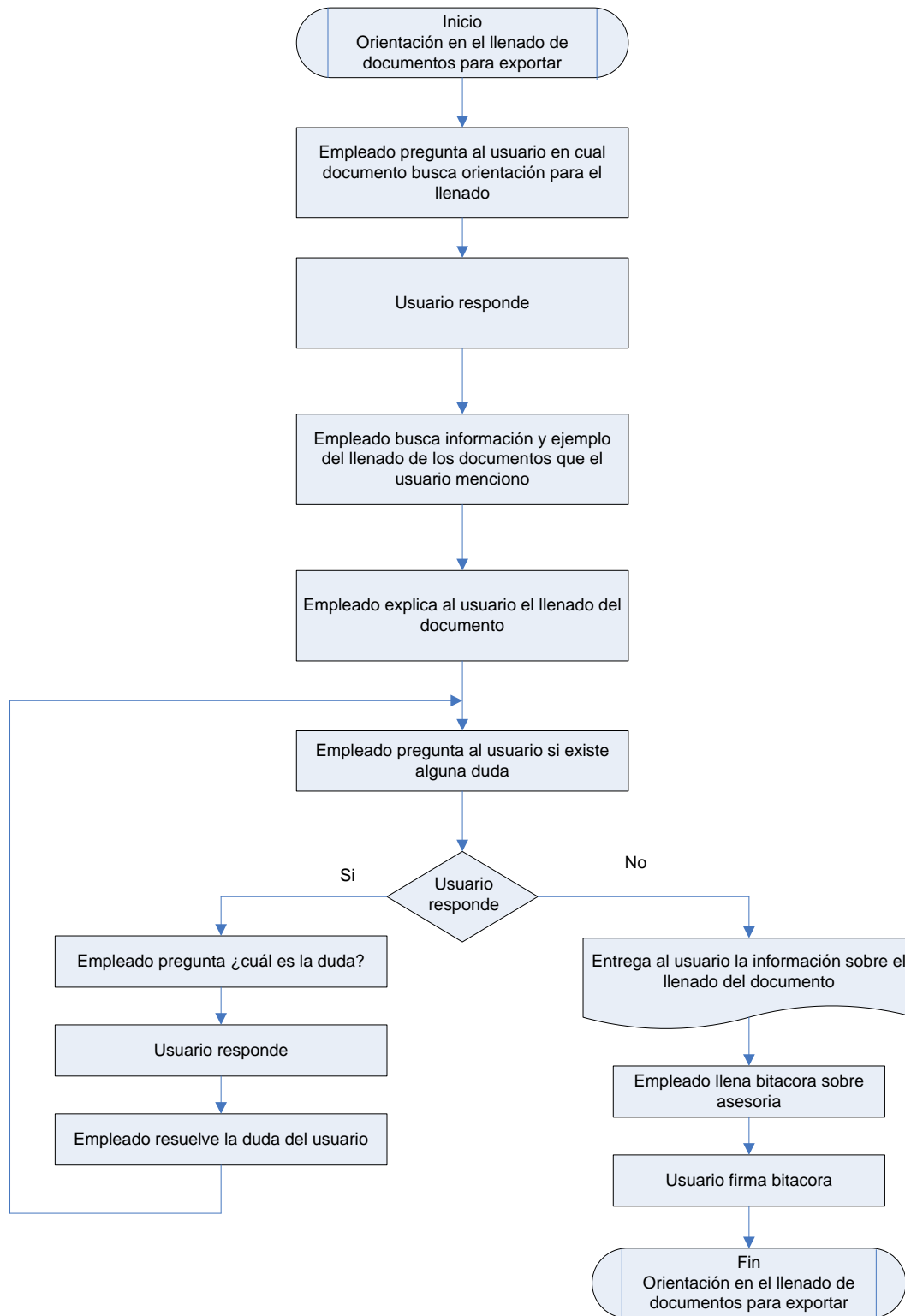


Ilustración 59. Diagrama de Proceso de orientación en el llenado de documentos para exportar

**F) MÓDULO DE OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL**

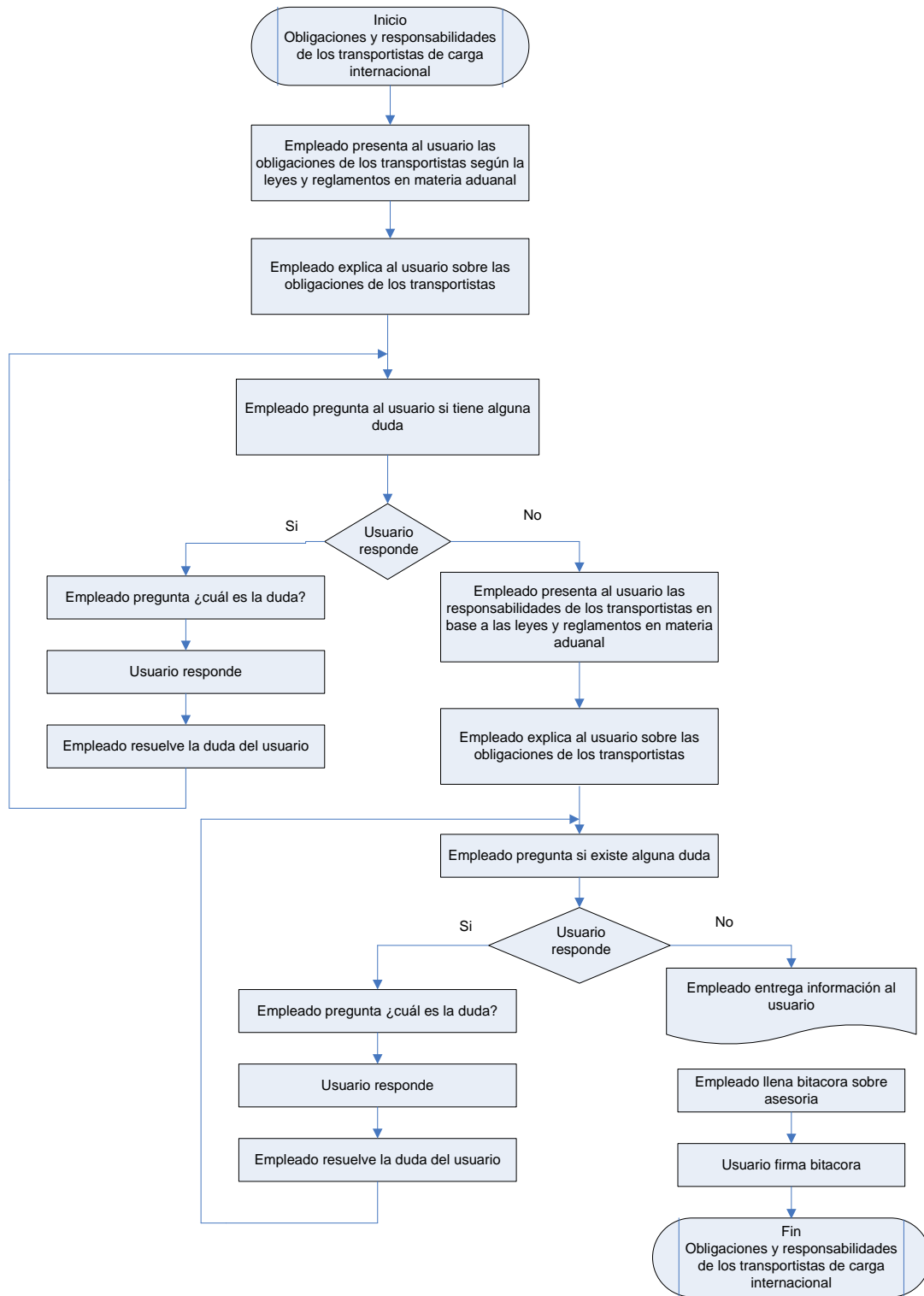


Ilustración 60. Diagrama de proceso para obligaciones y responsabilidades de los transportistas de carga internacional

## G) MÓDULO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

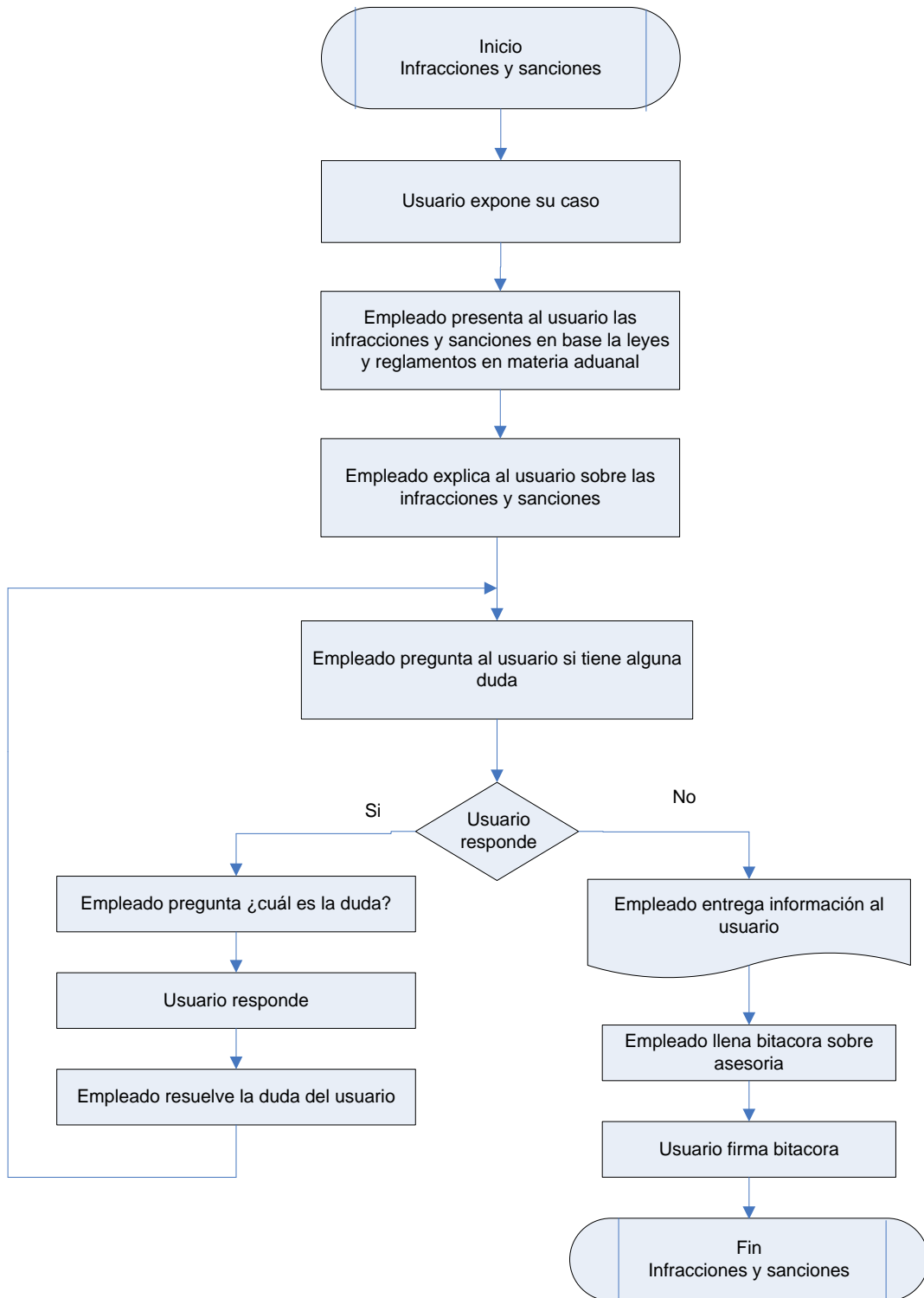


Ilustración 61. Diagrama de proceso para infracciones y sanciones

## 6. ¿Quién brindará el servicio de ventanilla de información?

Para especificar el personal que brindará el servicio de ventanilla de información por aduana terrestre se consideran los aspectos como la cantidad de empleados, estructura organizativa, descripción y perfil del puesto de trabajo. A continuación se desarrollan cada una de ellas:

### Cantidad de empleados

$$N^{\circ} \text{ de trabajadores} = \frac{\text{hr de servicio}}{\text{hr al año por trabajador}}$$

Para el cálculo de la hora de servicio se considera la demanda de las empresas exportadoras del sector papel y cartón que son 23 y de los transportistas de carga internacional que son 22,401 y se considera un tiempo promedio para atender al usuario de 15 minutos a continuación se muestra el cálculo:

$$\text{hr de servicio} = (23 + 22,401 \text{ usuarios}) \times \left( 15 \frac{\text{min}}{\text{usuario}} \times \frac{1 \text{ hr}}{60 \text{ min}} \right) = 5,606 \text{ hr}$$

Se considera para el cálculo de las horas al año por trabajador una jornada laboral de 8 horas al día y de 44 horas a la semana según el código de trabajo de El Salvador, a continuación se muestra el resultado:

$$\text{hr al año por trabajador} = \frac{8 \text{ hr}}{\text{día}} \times \frac{5.5 \text{ día}}{\text{semana}} \times \frac{52 \text{ semanas}}{\text{año}} = 2,288 \frac{\text{hr}}{\text{año} - \text{trabajador}}$$

Al sustituir los resultados en la ecuación que determina la cantidad de trabajadores tenemos que:

$$N^{\circ} \text{ de Trabajadores} = \frac{\text{hr de servicio}}{\text{hr al año por trabajador}} = \frac{5,606 \text{ hr}}{2,288 \text{ hr/trabajador}} = 2.45 \cong 3 \text{ trabajadores}$$

Como la demanda de las empresas exportadoras y de los transportistas de carga internacional puede ser en cualquiera de las seis fronteras aduanales terrestres del país se asignara a cada una de ellas la cantidad de 3 trabajadores de los cuales se considera que dos de ellos brinden el servicio de atención presencial y el restante atiende a los usuarios en el servicio por teléfono y correo electrónico ya que la demanda del servicio presencial que son los transportistas de carga internacional es mayor que el de las empresas exportadoras del sector papel y cartón.

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Para el servicio de ventanilla de información en las aduanas terrestres de El Salvador se presenta la siguiente estructura organizativa.

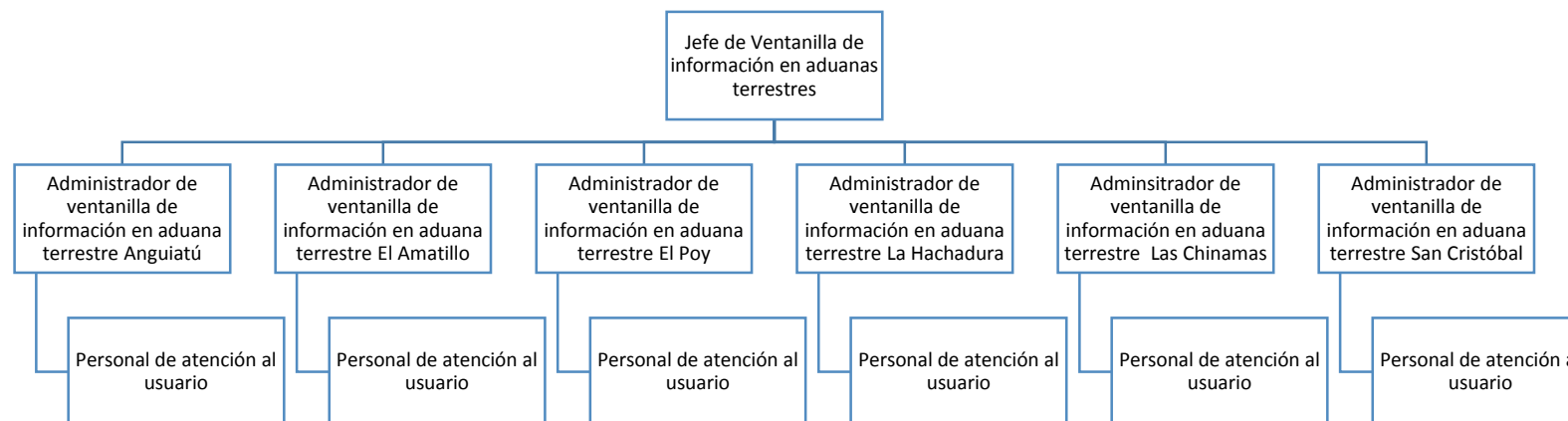


Ilustración 62. Estructura organizativa

Para el cargo de jefe de ventanilla de información se considera que la persona que debe ocupar este puesto es el jefe de la unidad de atención al usuario y seguimiento de reclamaciones de la Dirección General de Aduanas ubicado en la Aduana Interna de San Bartolo.

El cargo de administrador de ventanilla de información debe ser ocupado por el administrador de la aduana que corresponda ya que actualmente es la máxima autoridad de la aduana terrestre.

En cada una de las aduanas terrestres del país se debe contar con la cantidad de tres personas para atender a los usuarios de exportación, a continuación se muestra una tabla resumen con la cantidad de personal según el puesto de trabajo.

## TABLA RESUMEN DE TRABAJADORES EN EL SERVICIO DE VENTANILLA DE INFORMACIÓN

PUESTO	NÚMERO DE EMPLEADOS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS	NÚMERO DE EMPLEADOS POR ADUANA TERRESTRE	TOTAL DE EMPLEADOS
<b>Jefe de ventanilla de información</b>	1	0	1
<b>Administrador de ventanilla de información</b>		1	6
<b>Personal de atención al usuario</b>		3	18
		<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

Tabla 126. Tabla resumen de trabajadores en el servicio de ventanilla de información

### DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

UNIDAD ORGANIZATIVA: Jefe de ventanilla de información
DEPENDENCIA JERÁQUICA: Ninguna
UNIDADES SUBORDINADAS: Administrador de ventanilla de información
DESCRIPCIÓN: El jefe de ventanilla de información ejerce la máxima autoridad, siendo el responsable de la calidad y administración de los recursos del servicio
<p>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobar el plan de trabajo de los administradores de ventanilla de información.</li> <li>-Garantizar que los procesos se ejecuten de manera eficaz, según lo planificado y la aplicación de los reglamentos y normativas.</li> <li>-Definir y controlar los procedimientos de la ventanilla de información.</li> <li>-Coordinar y administrar los recursos humanos, técnicos y financieros.</li> <li>-Asignar responsabilidades y delegar autoridad.</li> <li>-Evaluar procedimientos y el servicio que las ventanillas de información van a brindar a los usuarios en las aduanas terrestres para establecer si es necesario acciones preventivas y correctivas que permitan el mejoramiento y satisfacción del cliente.</li> <li>- Convocar y presidir las reuniones.</li> <li>-Diseñar programas de capacitación para los empleados de la ventanilla de información.</li> <li>-Desarrollar indicadores para medir la efectividad del servicio de ventanilla de información a los usuarios de exportaciones.</li> </ul>

UNIDAD ORGANIZATIVA: Administrador de ventanilla de información
DEPENDENCIA JERÁQUICA: Jefe de ventanilla de información
UNIDADES SUBORDINADAS: Personal de atención al usuario
DESCRIPCIÓN: Coordinador de los procesos administrativos de la ventanilla de información en la aduana terrestre de El Salvador a fin de lograr un eficiente funcionamiento del servicio de ventanilla de información.
<p>FUNCIONES DE LA UNIDAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Planificar las actividades del personal a su cargo.</li> <li>-Colaborar con el jefe de ventanilla de información.</li> </ul>



- Dirigir la selección, capacitación y evaluación del personal.
- Cumplir con los reglamentos y normativas.
- Supervisar, controlar y distribuir las actividades del personal a su cargo.
- Asistir y participar en reuniones organizadas por el jefe de ventanilla de información.
- Elaborar informes periódicos de las actividades que realizan.
- Administrar los recursos humanos, financieros y materiales.

UNIDAD ORGANIZATIVA: Personal de atención al usuario

DEPENDENCIA JERÁQUICA: Administrador de ventanilla de información

UNIDADES SUBORDINADAS: ninguna

DESCRIPCIÓN: Encargado de asesorar al usuario de manera presencial, telefónica y email sobre leyes, reglamentos, procedimiento y documentos para realizar una exportación.

FUNCIONES DE LA UNIDAD:

- Recibir al usuario que solicite el servicio de ventanilla de información considerando sus peticiones y respondiendo a ellas.
- Orientar a los usuarios que soliciten información relacionada a la exportación de productos del sector papel y cartón.
- Crear documentos que sirvan de apoyo al servicio de ventanilla de información, como los pasos para realizar una exportación, los documentos a presentar en las aduanas, ejemplos de llenado de los documentos, consideraciones para ser exportador o incursionar en un nuevo mercado, resumen de las leyes, reglamentos a nivel nacional y regional, infracciones, sanciones, obligaciones y responsabilidades de los transportistas.
- Preparar informes periódicos sobre los servicios ofrecidos a los usuarios.
- Cumplir con los reglamentos y normativas.

## PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO

UNIDAD ORGANIZATIVA: Jefe de ventanilla de información

FORMACIÓN ACADÉMICA:

- Licenciatura en administración de empresas, Licenciatura en Derecho, Licenciatura en Contaduría Pública y/o carreras afines.
- Conocimiento de leyes y reglamentos en materia aduanal a nivel nacional y regional.
- Conocimiento de comercio exterior
- Manejo de paquetes de Microsoft office

HABILIDADES:

- Relaciones humanas
- Liderazgo
- Administrativas y gerenciales
- Solución de problemas
- Logro de objetivos
- Trabajo en equipo
- Identificación de oportunidades y riesgos
- Tipo de razonamiento: creativo, lógico-analítico y estratégico.

EXPERIENCIA: 3 años

EDAD: 28 a 50 años

SEXO: Masculino o Femenino

UNIDAD ORGANIZATIVA: Administrador de ventanilla de información

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

FORMACIÓN ACADÉMICA:

- Técnicas de supervisión y control.
- Manejo de Microsoft office
- Profesional en materia aduanera
- Leyes y normas en materia aduanal a nivel nacional y regional.
- Licenciatura en administración de empresas, Licenciatura en Derecho, Licenciatura en contaduría pública y/o carreras afines.

HABILIDADES:

- Desarrollar métodos y procedimientos de trabajo.
- Liderazgo
- Redactar y analizar informes técnicos.
- Analizar problemas.
- Expresarse verbalmente de manera clara.
- Supervisar personal.
- Mantener relaciones personales.

EXPERIENCIA: 2 años

EDAD: 28 a 50 años

SEXO: Masculino o Femenino

UNIDAD ORGANIZATIVA: Personal de atención al usuario

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

FORMACIÓN ACADÉMICA:

- Egresado de licenciatura en derecho
- Conocimiento de comercio exterior
- Trámites para realizar una exportación
- Conocimiento de leyes y reglamentos en materia aduanal a nivel nacional y regional
- Manejo de paquetes de Microsoft office

HABILIDADES:

- Facilidad de comunicación.
- Manejo óptimo de las relaciones interpersonales.
- Excelente dicción, modulación y presencia.
- Trabajo en equipo

EXPERIENCIA: 2 años

EDAD: 25 a 50 años

SEXO: Masculino o Femenino

### 7. ¿Dónde se brindará el servicio de ventanilla de información?

Como se considera que el cargo de jefe de ventanilla de información será ocupado por el jefe de la unidad de atención al usuario y seguimiento de reclamaciones de la DGA y el cargo de administrador de ventanilla de información serán ocupados por los administradores de aduana de cada una de las aduanas terrestres sólo se presenta el diseño del puesto de trabajo del personal de atención al usuario del servicio de ventanilla de información para cada una de las aduanas terrestres del país, a continuación se muestra las dimensiones y el plano del área de trabajo.

Según la norma UNE-EN ISO 9241-5:1999 (Requisitos ergonómicos para trabajos de oficina con pantallas de visualización de datos (PVD). Parte 5: Concepción del puesto de trabajo y exigencias posturales) se tiene que el área de trabajo por empleado es la siguiente:

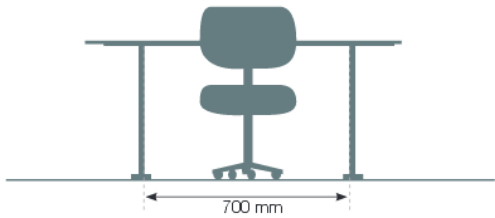
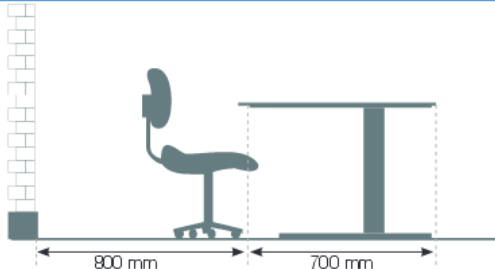
Ancho									
Largo									
Altura	3 metros, desde el piso hasta el techo. Esta altura podrá reducirse a 2,5 m en oficinas y despachos								
Altura de la mesa de trabajo	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="597 1325 971 1352">Tareas</th> <th data-bbox="979 1325 1349 1352">Altura de la mesa con respecto al suelo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="597 1360 971 1409">Trabajos que requieren exactitud</td> <td data-bbox="979 1360 1349 1409">Hombres: 90-110 cms Mujeres: 80-100 cms</td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 1417 971 1472">Trabajos con ordenador</td> <td data-bbox="979 1417 1349 1472">Hombres: 68 cms Mujeres: 65 cms</td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 1480 971 1528">Trabajos de lectura y escritura</td> <td data-bbox="979 1480 1349 1528">Hombres: 74-78 cms Mujeres: 70-74 cms</td> </tr> </tbody> </table>	Tareas	Altura de la mesa con respecto al suelo	Trabajos que requieren exactitud	Hombres: 90-110 cms Mujeres: 80-100 cms	Trabajos con ordenador	Hombres: 68 cms Mujeres: 65 cms	Trabajos de lectura y escritura	Hombres: 74-78 cms Mujeres: 70-74 cms
Tareas	Altura de la mesa con respecto al suelo								
Trabajos que requieren exactitud	Hombres: 90-110 cms Mujeres: 80-100 cms								
Trabajos con ordenador	Hombres: 68 cms Mujeres: 65 cms								
Trabajos de lectura y escritura	Hombres: 74-78 cms Mujeres: 70-74 cms								

Ilustración 63. Especificaciones del puesto de trabajo

En la siguiente ilustración se muestra el plano de diseño del puesto de trabajo de la ventanilla de información para cada una de las seis aduanas terrestres del país, en el cual se considera las dimensiones de 1.5 metros de largo y 1.10 metros de ancho para cada empleado.

**PLANO DE DISEÑO DE PUESTOS DE TRABAJO PARA VENTANILLA DE INFORMACIÓN POR  
ADUANA TERRESTRE**

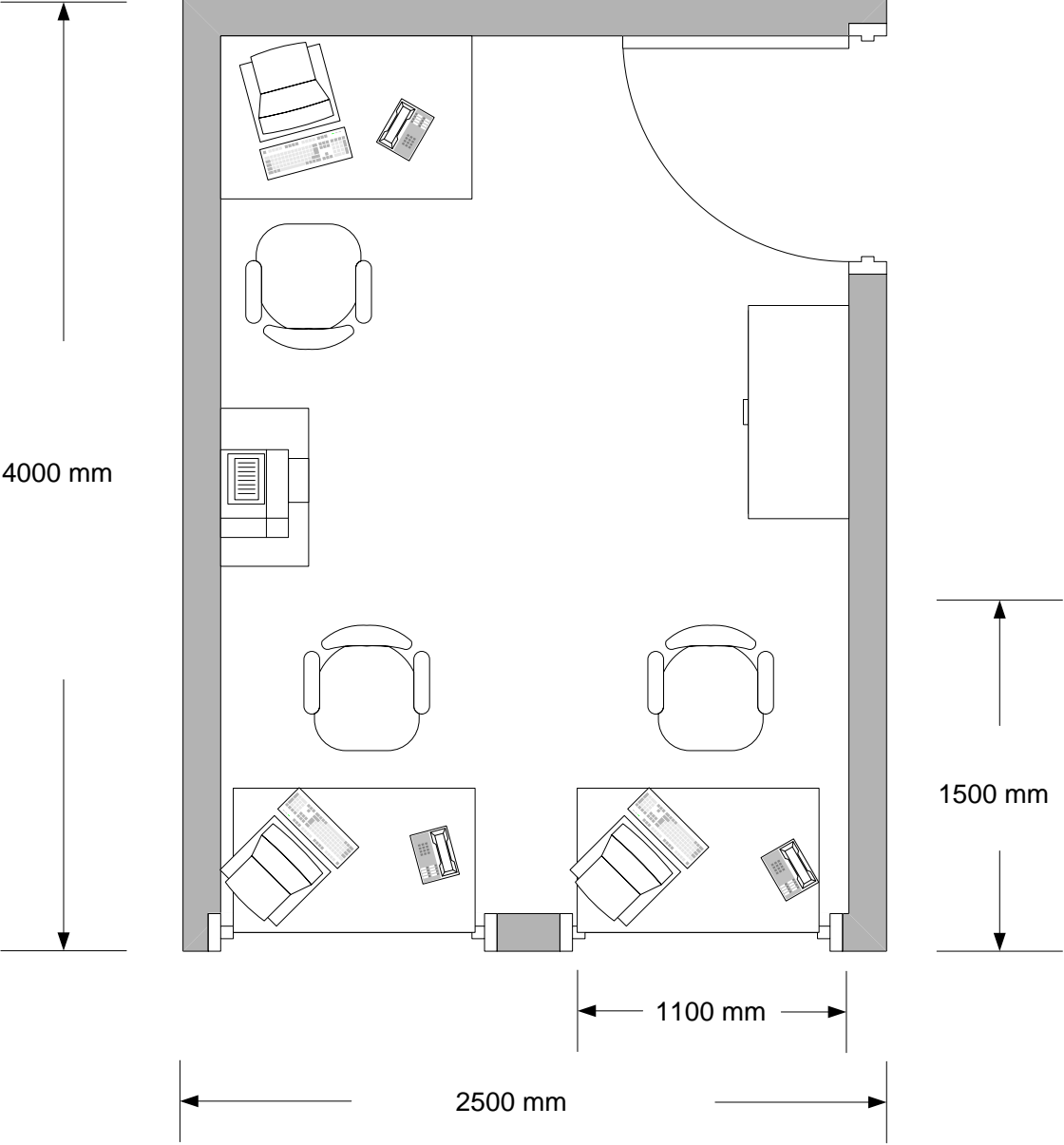


Ilustración 64. Plano de diseño del puesto de trabajo de la ventanilla de información

## 8. Mobiliario y equipo a utilizar

Equipo/ Mobiliario	CANTIDAD POR ADUANA TERRESTRE	CANTIDAD TOTAL
Escritorio	3	18
Sillas secretariales	3	18
Papelería		
Suministro de oficina		
Archivero	3	18
Teléfono	3	18
Computadora de escritorio	3	18
Impresor	1	6
Tinta		
Paquete Microsoft Office	1	1
Paquete de licencia antivirus para computadoras	1	1
Servicio de internet	1	6
Rediseño de página web	1	1

Tabla 127. Mobiliario y equipo a utilizar

## PROCESO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN



## MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:

Espinal Guerra, Manual Antonio  
Granados Herrera, Carlos Salvador  
Villalta Ayala, Lisbeth Beatriz

Ciudad Universitaria, 21 de Noviembre del 2013

**PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN**

**MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR**

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 1/25

**INDICE**

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO.....	2
ALCANCE.....	2
CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....	3
LA COMUNICACIÓN Y LA CAPACIDAD DE ESCUCHA: elementos esenciales en la atención a los usuarios.....	3
10 IDEAS BÁSICAS PARA LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS.....	4
LA CAPACIDAD DE ESCUCHA.....	5
EL ESTILO ASERTIVO DE COMUNICACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS USUARIOS.....	6
<i>TÉCNICA DEL “DISCO RAYADO”</i> .....	8
<i>EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS NEGATIVOS</i> .....	8
<i>TÉCNICA DEL “BANCO DE NIEBLA”</i> .....	8
<i>ACLARACIÓN ANTE OPINIONES CONTRADICTORIAS</i> .....	8
PRINCIPALES ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN LA COMUNICACIÓN VERBAL.....	9
ELEMENTOS QUE DIFICULTAN Y ELEMENTOS QUE FACILITAN LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS.....	11
Protocolos para lograr una comunicación eficaz con los usuarios en situaciones habituales:	
LA COMUNICACIÓN CARA A CARA.....	13
LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.....	14
LA COMUNICACIÓN ESCRITA.....	16
Protocolos para lograr una comunicación eficaz con los usuarios en situaciones difíciles:	
CÓMO EXPLICAR AL USUARIO LAS DEMORAS EN LA ATENCIÓN.....	16
Protocolos para lograr una comunicación eficaz con los usuarios en situaciones difíciles:	
CÓMO ACTUAR ANTE UNA RECLAMACIÓN.....	18
CÓMO RECIBIR UNA CRÍTICA.....	19
CÓMO HACER UNA CRÍTICA.....	21
CUANDO NO ENTENDEMOS LO QUE NOS DICE EL USUARIO.....	22
CUANDO EL USUARIO NO NOS ENTIENDE.....	22
CÓMO DECIR NO.....	23
QUÉ HACER EN UNA SITUACIÓN DE AGRESIVIDAD.....	24

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 2/25

## INTRODUCCIÓN

La mejora de la calidad en la atención al usuario es un reto muy importante para toda empresa o institución que brinde la prestación de un servicio. Tomando en cuenta los resultados de las encuestas de los transportistas de carga internacional y las empresas exportadoras del sector papel y cartón se conoce que la atención en las aduanas terrestres de El Salvador debe mejorarse, por lo que en el presente manual se abordan temas que ayudarán a los empleados de las aduanas terrestres a brindar un mejor servicio y comunicarse con los usuarios adecuadamente ya que es importante señalar que el hecho de lograr una comunicación positiva y eficaz con el usuario es una competencia profesional que sea preñe. Suele ser un error bastante extendido pensar que éstas son cualidades innatas. La experiencia ha demostrado que, si bien las cualidades previas ayudan, cualquier persona puede aprender y mejorar sus relaciones personales mediante la formación y las técnicas adecuadas.

## OBJETIVO

Establecer una eficaz comunicación entre los empleados y los usuarios de las aduanas terrestres de El Salvador para agilizar los trámites que se realizan en el proceso de exportación.

## ALCANCE

Se aplicará en las aduanas de frontera localizadas en el territorio de El Salvador para cada uno de los empleados que brinda un servicio a los usuarios de exportación de productos de papel y cartón.



## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 3/25

### CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

La satisfacción de los usuarios es una dimensión muy importante de la calidad de cualquier servicio.

Los criterios de calidad de los servicios vienen determinados en gran medida por las percepciones de los usuarios. Por lo tanto, se debe conocer la opinión del usuario sobre cómo los empleados realizan el trabajo y la forma en que podría mejorarse.

Por lo general, los usuarios se considerarán satisfechos cuando:

- Creen que el personal se ha preocupado para que no tuviese que esperar mucho tiempo para ser atendidos/as.
- Consideran que se les permite exponer adecuadamente su problema.
- Creen que el personal ha sido honesto y sincero con ellos/ellas.
- Se les informa con palabras sencillas y comprensibles.
- Creen que el personal se preocupa en comprobar si ha entendido correctamente lo que se le decía.
- Les ha inspirado confianza el personal que les ha atendido.
- Los ejemplos que se les han dado resultaban cercanos y tenían que ver con ellos/ellas.
- Acaban sabiendo cómo actuar y qué hacer para solucionar su problema.
- Consideran que se les ha dedicado el tiempo que requería su caso.
- Creen que el tiempo que han tenido que esperar para ser atendidos/as ha merecido la pena.
- Creen que han sido tratados con respeto y consideración.
- Les han explicado todo lo que deseaban saber.
- Creen que han sido tratados igual que otros/as usuarios/as.
- Saben cómo les pueden afectar y qué efectos pueden producirles los tratamientos a los que deben someterse para resolver su problema.
- Consideran que el personal que les ha atendido es competente y está suficientemente cualificado.

### **LA COMUNICACIÓN Y LA CAPACIDAD DE ESCUCHA: elementos esenciales en la atención a los usuarios**

La comunicación es un elemento que va inevitablemente asociado al comportamiento de las personas. Comunicamos no sólo con nuestras palabras, sino también con la forma en que las decimos y con la manera en que actuamos: es imposible no comunicarse.

Por lo tanto todas nuestras acciones se convierten en mensajes para los usuarios. No siempre somos conscientes de que estamos emitiendo estos mensajes y mucho menos de lo que puedan estar interpretando los usuarios. Sin embargo, tienen un enorme valor para ellos.

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 4/25

Por ejemplo, cuando respondemos a una pregunta con una palabra técnica que el usuario no comprende, su interpretación puede realizarse en el sentido siguiente:

"no desea que me entere de lo que ocurre..."; "no le debe importar mucho mi caso, ya que ni siquiera se ha molestado en intentar que comprenda la respuesta que me ha dado...".

Todos los empleados deben adoptar estrategias de comunicación apropiada y distinta, en función de las características de los usuarios, de forma que se adapten continuamente a los requerimientos y necesidades de información.

### 10 IDEAS BÁSICAS PARA LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

1. No existe la no comunicación. Un centro, una Unidad o Servicio, un profesional, etc., están comunicando desde el momento en que el usuario entra en contacto visual o auditivo con él. Es imposible no comunicarse, de aquí que es necesario planificar adecuadamente la comunicación institucional, organizacional, grupal e individual, para asegurar su eficacia.

"El Silencio no es rentable", porque "el silencio da que hablar" y "lo que uno no diga, lo dirán otros"...y probablemente no en el sentido que uno desearía.

2. Cuando existen problemas de comunicación la responsabilidad es del emisor. La modificación de las posibles alteraciones ocurridas en el proceso de comunicación siempre debe partir del emisor, en este caso del prestador del servicio.

Recordar las siguientes dos leyes básicas de la comunicación:

- Lo "verdadero" no es lo que dice el emisor, sino lo que entiende el receptor.
- La responsabilidad de una correcta comunicación es del emisor.

3. Ninguna empresa tiene un sólo tipo de cliente, sino distintas clases de clientes. Ya que se prestan servicios a diferentes tipologías de pacientes, por lo que la empresa deberá contar con estrategias de comunicación distintas para cada uno de ellos.

4. Un servicio orientado hacia sus usuarios se adapta continuamente a la demanda. No funciona con patrones rígidos de comunicación, y revisa continuamente los efectos de sus acciones, para conocer si responde satisfactoriamente a las demandas planteadas.

5. En relación con el punto anterior, en la comunicación es imprescindible utilizar mecanismos de retroalimentación. De no hacerlo así, no se podrá conocer si el servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado.

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 5/25

6. Evitar el uso de tecnicismos es fundamental para facilitar la comprensión del mensaje por parte del receptor.

7. Los mensajes para la comunicación eficaz han de ser cortos, directos y concisos. Cualquier mensaje que exceda de veinte segundos puede considerarse como un mensaje largo. Es decir, hay que simplificar para comunicar: todo mensaje debiera ser breve, específico, sencillo, ordenado, sugerente.

8. Aproximadamente un 75% de la información que se procesa se lleva a cabo a nivel visual. Esto significa que la conducta no verbal adquiere en la comunicación, como mínimo, igual relevancia que la conducta verbal. La adecuada utilización de la conducta no verbal se correlaciona con la valoración de competencia social.

9. En la comunicación se hace realidad la siguiente máxima: "ser amable es rentable". Este principio se refiere al talante a la hora de abordar las demandas de los usuarios en el sentido de "servicialidad", no en el de servilismo ni actitudes artificiales.

Numerosas investigaciones psicológicas han puesto de manifiesto la importancia y utilidad de mantener un cierto "sentido escénico" de la atención al cliente.

10. La comunicación eficaz debe asumirse como una actitud que se pone en práctica día a día. De hacerlo así, impregnando la cotidianidad del funcionamiento de las instituciones sanitarias, se convierte en uno de los aspectos más valorados por los usuarios.

### LA CAPACIDAD DE ESCUCHA

La capacidad de escucha es un elemento esencial del proceso de comunicación y, por tanto, de la atención de los usuarios.

Esta capacidad de escucha se refiere, básicamente, al grado en que los usuarios perciben los empleados son capaces de ponerse en su lugar, que comprenden lo que están exponiendo y que saben cómo se sienten.

Además, resulta muy útil y eficaz mantener una actitud de escucha "activa", es decir, demostrar al usuario que se entiende perfectamente. Es muy útil, sobre todo en aquellas situaciones en las que hay que decir NO, en las que no se puede acceder a una petición. En estos casos, la escucha activa minimiza las posibles reacciones negativas del usuario.

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 6/25

Para ESCUCHAR ACTIVAMENTE es necesario:

1. Dejar de hablar. Si se está hablando no se puede escuchar.
2. Conseguir que el interlocutor se sienta con confianza. Hay que ayudar a la persona a que se sienta libre para expresarse. Para conseguirlo puede ayudar el ponerse en su lugar, es decir, establecer una relación de empatía.
3. Demostrar al interlocutor que se está dispuesto a escucharle, manifestándole claramente el interés y escuchándole para tratar de entenderle y no para oponerse.
4. Eliminar las posibles distracciones, (interrupciones, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.).
5. Ser paciente. No interrumpirle y tomarse el tiempo necesario.
6. Conducir la conversación, sin interrumpirle. Para ello, suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear.
7. Dominar las emociones. Una persona enojada siempre malinterpreta las palabras.
8. Evitar criticar y argumentar en exceso, ya que esto situaría al interlocutor a la defensiva, conduciéndole probablemente a que se enoje o se calle.
9. Preguntar cuanto sea necesario. Además de demostrar que se le está escuchando.
10. De nuevo dejar de hablar: ésta es la primera y la última de las recomendaciones y de la que dependen todas las demás.

### EL ESTILO ASERTIVO DE COMUNICACIÓN EN LA RELACIÓN CON LOS USUARIOS

Existen distintas formas de relación y de comunicación entre las personas. Simplificando, podríamos hablar de 3 estilos de comunicación:

- **Estilo agresivo de comunicación:** lo presentan aquellas personas que provocan en los demás respuestas de defensa y de ataque. A veces, ni ellos mismos tienen conciencia de estos efectos. No suelen tener en cuenta los sentimientos de los otros y presentan poca capacidad de empatizar.  
Algunas personas piensan que, en una situación hostil, un estilo de comunicación agresivo consigue “mantener en su sitio” al contrario.  
Nada más lejos de la realidad: el estilo agresivo genera agresividad y el resultado final es una escena de violencia y, sobre todo, de pésima imagen para el que la contempla.
- **Estilo pasivo de comunicación:** lo manifiestan personas con dificultades para negarse a las peticiones de los demás, aunque éstas no estén justificadas. Suelen anteponer los deseos de los otros a los suyos propios, encontrando serias barreras a la hora de hacer una legítima defensa de sus derechos.  
En ocasiones, este estilo pasivo e inseguro puede generar en el público un comportamiento agresivo en personas que piensan que, si presionan con violencia, pueden conseguir lo que desean.

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 7/25

- Estilo asertivo de comunicación: las personas que se comunican de forma asertiva exponen sus puntos de vista al tiempo que toman en cuenta los de los demás; se sitúan en el lugar del otro y transmiten esta capacidad empática. Entienden que la comunicación es cosa de dos y realizan sus planteamientos desde una posición abierta y flexible. Son valoradas positivamente por los demás, incluso a pesar de que no accedan a lo que no consideran justo.  
Ser asertivo consiste en demostrar firmeza y seguridad, respetando al otro y teniendo en cuenta sus puntos de vista y sus planteamientos. Se trata de decir lo que se piensa, lo que se desea que suceda, sin sentirse mal por decirlo y sin hacer que se sienta mal el otro.

Ser asertivo y comunicarse de esta forma con el público significa que:

- a) Exponer los puntos de vista, al tiempo que toma en cuenta los de los demás;
- b) Situarse en el lugar del otro y transmitir esta capacidad empática.
- c) Entender que la comunicación es cosa de dos y realizar el planteamiento desde una posición abierta y flexible.
- d) Ser capaces de decir y de plantear lo que se piensa, opina y quiere.
- e) Conseguir negociar y llegar a acuerdos viables.
- f) Proteger la autoestima y respetar a los demás.
- g) Tener confianza y seguridad en sí mismo y ser positivo.
- h) Comportarse de forma madura y racional.

Un profesional asertivo trata a los usuarios con respeto a sus derechos y necesidades, lo cual no quiere decir ser servil ni dominante.

Además, un profesional asertivo se trata a sí mismo también con respeto: es capaz de decir lo que quiere y lo que piensa, es capaz de dar su opinión y de negarse a algunas peticiones:

"el usuario no siempre tiene razón, pero hay que permitirle que se equivoque con dignidad".

Para ser asertivo en la relación con el usuario, y en general con cualquier persona, es necesario:

1. Escuchar activamente, es decir, demostrar a la otra persona que nos hemos enterado de lo que nos ha contado.
2. Decir lo que se piensa.
3. Decir lo que se quiere que suceda.

Algunas técnicas asertivas que pueden resultar de utilidad en la relación con los usuarios son las siguientes:

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 8/25

#### ➤ TÉCNICA DEL “DISCO RAYADO”

Consiste en repetir un mensaje hasta que se ha comprobado que se ha entendido o aceptado. Es útil cuando la otra persona no quiere aceptar la solución o alternativa que se le plantea y no se tiene otra que ofertar.

La repetición del mensaje, (aquello que se puede ofrecer o aquello que no se puede), ayuda a "no perder los papeles" y a mantener el autocontrol.

Al mismo tiempo, refleja la firmeza y seguridad de la repuesta del profesional.

Es importante no salirse del tema y no entrar en los posibles ataques personales o descalificaciones.

Ej: "Comprendo su molestia por tener que esperar, no obstante no es posible resolverlo ahora. Es necesario que espere hasta que tengamos estos datos; no podemos resolverlo ahora. Tendrá que esperar unos días..."

#### ➤ EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS NEGATIVOS

No decir las cosas que nos molestan crea resentimiento y a veces desemboca en agresividad.

Para decir lo que nos molesta o no nos gusta:

1. Decir cómo nos sentimos
2. Decir lo que provocó que nos sintiéramos así.
3. Decir lo que desearíamos que ocurriera en el futuro o la próxima vez.

#### ➤ TÉCNICA DEL “BANCO DE NIEBLA”

Se utiliza en situaciones de agresividad, cuando la otra persona está tan enfadada que no quiere ni oír los argumentos que se le exponen.

Consiste en hacer algo inesperado por la otra persona. Ese algo puede ser manifestar un acuerdo parcial con sus críticas, aceptar la parte de verdad de la crítica. Esto hace que “baje la guardia” y que puedas intervenir entonces con tus argumentos o razones.

Es importante mostrarse de acuerdo sólo en aquello que pueda o desee hacerlo. No en todo, porque si lo hiciéramos así, perderíamos nuestro margen de negociación o para poder manifestar desacuerdo.

Ej: "Es verdad que se lo debería haber dicho antes, sin embargo..." "Es cierto que, como usted señala, en las últimas semanas el teléfono no para de sonar, no obstante..."

#### ➤ ACLARACIÓN ANTE OPINIONES CONTRADICTORIAS

Esta técnica de asertividad ayuda a aclarar algunas expectativas de los usuarios respecto a lo que se va o no a hacer.

Es muy útil para evitar equivocaciones o malentendidos.

Ayuda a algunas personas a aclararse consigo mismas. Les hace ver sus propias contradicciones, sin que por ello se sientan acusadas ni censuradas.

En toda comunicación es fundamental lo que se dice, pero también cómo se dice. La forma en que se dice un mensaje resulta, a veces, más importante incluso que el propio mensaje.

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 9/25

#### PRINCIPALES ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN LA COMUNICACIÓN VERBAL

Algunos elementos tienen una notable influencia en la manera en que las personas perciben la forma en que nos dirigimos a ellas. Pueden citarse:

*Mirada:* Fundamentalmente la mayoría de las interacciones sociales dependen de ella. Actúa simultáneamente como emisor y como receptor. Las personas con mayores habilidades sociales y de comunicación miran a los ojos de su interlocutor mientras hablan y mientras escuchan. Cuando alguien no nos mira a los ojos mientras nos está hablando, automáticamente comenzamos a pensar cosas tales como que está nervioso, le falta confianza en sí mismo, etc. Además, la mirada es una potente señal de escucha: difícilmente se siente uno escuchado si mientras habla no le miran.

*Expresión facial:* La cara es el principal sistema de señales para expresar emociones. Es el área más importante y compleja de la conducta no verbal y la parte del cuerpo que más cerca se observa durante la interacción, además de ofrecer retroalimentación sobre los efectos que nos produce lo que está diciendo la otra persona. Las personas con mayores habilidades sociales reflejan una correlación entre su expresión facial y el mensaje que están intentando comunicar.

*Postura corporal:* Existen diferentes posturas que reflejan distintas actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás. Obviamente dependerá de la situación concreta, pero en términos generales puede decirse que la postura más eficaz desde el punto de vista de la comunicación es la postura de acercamiento: inclinando hacia delante el cuerpo. Una postura activa y erguida, dando frente a la otra persona directamente, añade más asertividad al mensaje.

*Gestos:* Se han hallado correlaciones positivas entre los gestos y la evaluación de las habilidades sociales. Acentuar el mensaje con gestos apropiados puede añadir énfasis, franqueza y calor al mismo. Unos movimientos desinhibidos sugieren espontaneidad y seguridad en uno mismo.

*Movimiento de las piernas/pies:* Cuanto más lejos esté de la cara una parte del cuerpo, menos importancia se le otorga desde el punto de vista de la comunicación. Agitar rítmicamente los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse, de abandonar la situación. Igual ocurre cuando se cambia la posición de las piernas.

*Automanipulaciones:* Se realizan de forma inconsciente y aumentan con la incomodidad psicológica, el nerviosismo y la ansiedad. No tienen ninguna finalidad comunicativa y producen un efecto negativo en el interlocutor.

*Distancia-Proximidad:* En todas las culturas existen una serie de normas implícitas referidas a la distancia permitida entre dos personas que hablan. Todo lo que exceda o sea menor de esos límites, provocará actitudes negativas.

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 10/25

*Contacto físico:* El contacto apropiado dependerá del contexto particular, de la edad y de la relación entre la gente implicada.

*Apariencia personal:* Cuando una persona se viste de una manera particular sugiere y anticipa la clase de situación en la que espera encontrarse implicada. Está definiendo la situación por su apariencia, influyendo así en el comportamiento de los demás.

*Movimientos de cabeza:* Cuando se vuelve la cabeza hacia un lado, sea por el motivo que sea, el resultado siempre es un corte en las señales visuales de nuestro interlocutor. Asentir con la cabeza juega un importante papel en la interacción.

*Volumen de voz:* Por lo general un volumen bajo sugiere e indica seguridad y dominio. Los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar puntos; una voz que varía poco en volumen no es muy interesante de escuchar. Hay que asegurarse siempre de que nuestra voz llega a un potencial oyente.

*Fluidez/Perturbaciones del habla:* Pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad. Algunos ejemplos son: existencia de muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido

*Claridad del habla:* Farfullar palabras, arrastrarlas al hablar, un acento excesivo, hablar a borbotones, etc., son algunos ejemplos de patrones de habla que pueden resultar desagradables para el oyente.

*Velocidad del habla:* Un habla muy lenta puede provocar impaciencia y aburrimiento. Por el contrario, un habla muy rápida puede generar dificultades para entender el mensaje. Cambiar el ritmo, (por ejemplo, introducir una pausa), hace la conversación más interesante.

*Retroalimentación:* El que habla necesita saber si los que le escuchan comprenden lo que dice, si están de acuerdo, si le desagradan... Existen tres tipos de retroalimentación:

1. Retroalimentación de atención: mirando más del 50% del tiempo, distancia apropiada, postura correcta, asintiendo con la cabeza, emitiendo afirmaciones verbales,...
2. Retroalimentación refleja: consiste en proyectar el significado del contenido del que habla. Es vista como empática y reforzante.
3. Expresando sorpresa, diversión, agrado, etc., tanto a nivel verbal como no verbal.



## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 11/25

#### ELEMENTOS QUE DIFICULTAN Y ELEMENTOS QUE FACILITAN LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

En la comunicación verbal existen palabras y formas de expresión que generan en quien las oye sentimientos de rechazo y desagrado (DIFICULTADORES DE LA COMUNICACIÓN) o, por el contrario, que provocan una actitud positiva en el receptor (ELEMENTOS FACILITADORES DE LA COMUNICACIÓN).

Entre los primeros destacan por su virulencia:

- ACUSACIONES:

"No ha seguido usted las recomendaciones que le hice. La culpa es suya".

"Ya se lo advertí, y no hizo usted caso..."

- AMENAZAS:

"Es la última vez que se lo digo".

"Si no sigue usted mis indicaciones..."

- EXIGENCIAS:

"Mañana, sin falta, me trae usted los datos que le estoy diciendo".

- GENERALIZACIONES:

"Nunca cumple nada de lo que acordamos".

"Siempre pone usted las mismas pegas".

- MENOSPRECIO:

"Su problema no tiene importancia. ¡Si supiera usted los problemas que tienen otros!"

- UTILIZACIÓN DEL SARCASMO O LA IRONÍA:

"¡Qué sorpresa! No sabía que usted también fuera médico/a (enfermero/a, etc.)"

- ETIQUETAS:

"Éste es de los que siempre está quejándose".

"Ya verás como acaba diciendo que no. Tiene toda la pinta".

Lo más importante, además de reconocer que este tipo de expresiones dificultan la comunicación, es conocer otras que la facilitan. Esto es lo interesante: se puede decir todo lo que pensamos, sin dificultar la comunicación. Es más, se pueden utilizar palabras y formas de expresión que, al oír las, generan en el receptor una actitud positiva hacia quien las dice.

ELEMENTOS FACILITADORES de la comunicación:

- HABLAR EN PLURAL: Indica que participamos del problema o de la solución del mismo. Sólo debe utilizarse cuando queramos demostrarlo. Hay temas en los que no debemos implicarnos.

- DECLARAR AGRADO O DESAGRADADO: De esta forma se personaliza el mensaje y adquiere más fuerza.

"Me gustaría que pensase usted en lo que le he comentado"

"No me gusta que diga que todo está mal. Estamos intentando ayudarlo. No siempre salen las cosas como queremos"

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 12

- **HABLAR EN PRIMERA PERSONA:** Al hacerlo, implícitamente dejamos a la persona un margen para disentir u opinar de otra forma. Es un facilitador muy importante.

"En mi opinión, esto no me parece muy acertado", en vez de:

"Esto no es muy acertado"

"Yo creo que su familia lleva razón", en vez de "Su familia lleva razón"

- **HABLAR EN POSITIVO:** Tiene más capacidad de convicción y de motivación que hablar en negativo.

"Es necesario que llegue más temprano" en vez de "Es necesario que no llegue tan tarde"

- **PEDIR LAS COSAS POR FAVOR:** Éste es un facilitador universal y cuando se utiliza en los centros sanitarios se genera un efecto sorpresa positivo en el público.
- **EXPLICAR EL PORQUÉ DE LAS COSAS:** De esta forma es más fácil convencer a las personas de que hagan o no hagan algo.
- **EMPATIZAR, PONERSE EN EL LUGAR DEL OTRO:**

Y decirlo, no sólo pensarlo. De esta forma hacemos ver a la otra persona que entendemos su problema y que, por tanto, la solución que le ofrecemos tiene en cuenta sus circunstancias. Es una forma de personalizar la atención y que el usuario perciba un trato individualizado.

"Entiendo que le resulte difícil seguir esta dieta".

"Comprendo que esté usted molesto por lo que ha sucedido".

- **PREGUNTAR:**

¿Podría levantarse un momento para que le hagamos la cama?, ¿Me puede dar sus datos, por favor?.

- **MOSTRARSE PARCIALMENTE DE ACUERDO CON LOS ARGUMENTOS DE LA OTRA PERSONA.**

Esta es una técnica muy útil cuando la persona con la que hablamos está enfadada o no quiere entender. Al darle la razón en parte, (y sólo en aquello en que podamos hacerlo), la persona baja sus defensas, porque no se lo esperaba, y es el momento de intentar convencerla y razonar con ella.

"Estoy de acuerdo con usted en que los trámites son lentos. Lleva usted razón. Sin embargo, no está en nuestras manos poder adelantarlos."

"Es cierto que hay muchas personas y que tendrá que esperar un rato. No obstante, le agradecería que comprenda que hacemos todo lo posible por evitar que la espera sea muy larga."

- **UTILIZAR EL CONDICIONAL.** Esta fórmula convierte una imposición en una sugerencia.  
"Debería usted caminar todos los días un rato", en vez de "Tiene usted que caminar todos los días un rato"

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 13/25

#### **Protocolos para lograr una comunicación eficaz con los usuarios en situaciones habituales: LA COMUNICACIÓN CARA A CARA**

La calidad de la comunicación entre el empleado y el usuario está en relación directa con los resultados positivos que se pueden obtener de ese encuentro.

Los siguientes aspectos constituyen una guía general de actuación para mejorar la calidad de la comunicación entre los profesionales y los usuarios en circunstancias normales, tanto en el ámbito de la consulta, de la unidad de hospitalización, del servicio de atención al usuario o del domicilio del paciente. Las situaciones conflictivas, tanto por el problema a abordar, como por la actitud del usuario o por el contexto en el que suceden, serán tratadas en capítulos posteriores. Para lograr una comunicación eficaz y de calidad con el usuario es necesario:

1. Saludar, identificarse y presentarse. El usuario debe saber con quién está hablando en cada momento.
2. Siempre que sea posible, mantener la entrevista sentados.
3. Dejar hablar al interlocutor, preguntarle, pedirle opinión.
4. Conducir la conversación sin cortar: Para ello, se puede resumir, preguntar o parafrasear.
5. Escuchar activamente. Es decir, demostrar que se está escuchando y entendiendo al usuario.
6. Mirar a los ojos.
7. Proporcionar información de forma anticipada, sistemática y de todos los aspectos relacionados con su situación:
  - Hablar en lenguaje adaptado a las características del oyente.
  - Evitar la terminología y el lenguaje técnico.
  - Ordenar las ideas y mensajes.
  - Utilizar mensajes cortos y simples.
  - Recordar que el exceso de información dificulta la comunicación.
  - No divagar ni dar rodeos: "Ir al grano".
  - No mezclar temas.
  - Poner ejemplos cercanos a la persona con la que se habla.
  - Hablar en positivo.
  - Repetir las ideas más importantes.
  - Y preguntar al usuario/paciente si nos ha entendido, si le quedan dudas, si quiere saber algo más. Es muy importante estar seguros de lo que el paciente ha captado.
8. Mostrar interés y preocupación por los problemas y necesidades del usuario, tanto las verbalizadas como las que no se expresan verbalmente.
9. Asumir la comunicación como una actitud y como una capacidad que se puede aprender.
10. Promover la participación del usuario en la toma de decisiones. Enfatizar el carácter de diálogo y acuerdo. Preguntarle, pedirle opinión.
11. Utilizar apoyos visuales siempre que sea posible. Cualquier información, además de oírse se ve, aumenta el potencial de comprensión y recuerdo.
12. Despedirse dejando claro en qué se queda, qué tiene que hacer el usuario la próxima vez, dónde tiene que dirigirse, con qué persona debe o puede ponerse en contacto, etc.

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 14/25

#### Protocolos para lograr una comunicación eficaz con los usuarios en situaciones habituales: LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

El teléfono es un medio de comunicación cada vez más utilizado, ya que permite al usuario acceder a cualquier servicio de forma sencilla y rápida, con independencia de la distancia que le separe. La atención telefónica prestada juega un papel de primer orden en la imagen que los usuarios se forman acerca del mismo. Por ello es de suma importancia ofrecer a través del teléfono una imagen profesional, eficaz y moderna, y con una alta calidad en el trato personal. Atender el teléfono es una habilidad que se aprende. Poniendo en práctica algunas de las pautas que se describen a continuación y mostrando interés, los resultados pueden ser sorprendentes:

#### 1.- ¿CÓMO UTILIZAR LA VOZ ANTE EL TELEFONO?

"La voz que oye el usuario es la cara que se muestra y por tanto la imagen que se forma de la organización".

A. -Adaptar el tono de voz a las diferentes circunstancias:

- En la toma de contacto de la llamada debe adoptarse un tono cálido y acogedor.
- Para detectar necesidades ha de emplearse un tono que denote interés y escucha activa.
- Si estamos argumentando usaremos un tono que demuestre conocimiento del tema y seguridad.
- Si deseamos persuadir al usuario emplearemos un tono sugerente que invite a la acción.
- Cuando nos veamos obligados a poner objeciones utilizaremos un tono más bien bajo, pero sincero y convincente.
- Ante cualquier reclamación debe utilizarse un tono conciliador y tranquilizante.

B.- Variar la velocidad de elocución o habla, adaptándose en cada momento a las características de la conversación:

- Resulta fundamental hablar lentamente cuando queramos que el usuario retenga bien una determinada información.
- Se debe variar en un determinado momento la velocidad del habla para enfatizar una idea, o captar más la atención del interlocutor ante lo que se dice.
- Intentar adaptar la velocidad de la conversación a las características (edad, nivel cultural, etc.) del usuario.

C.- Hablando con nitidez y articulando bien las palabras:

- Una buena articulación se logra abriendo bien la boca.
- Procurar no evitar decir algunas palabras o frases al dar por hecho que el usuario debe conocerlas.
- Es recomendable hablar a unos tres centímetros de distancia del auricular.
- Por la voz, el usuario percibe si...
- Estamos escuchando atentamente y con interés.
- Somos sinceros con él.

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 15/25

#### 2.- ¿CÓMO UTILIZAR EL LENGUAJE POR TELÉFONO?

"El éxito de una conversación telefónica depende en gran medida de la elección de las palabras que utilicemos".

- El vocabulario ha de ser fresco y actual, pero nunca vulgar.
- Utilizar preferentemente el tiempo presente.

"Tiene usted la cita para mañana a las seis"

- El estilo adoptado debe ser en positivo. "Puedo informarle un poco más tarde, ya que entonces dispondré de la lista".
- Usar siempre palabras del lenguaje común.

#### 3.- DOS ELEMENTOS ESENCIALES: LA SONRISA Y EL SILENCIO.

"La sonrisa es un elemento fundamental para lograr la personalización del contacto telefónico." Hay que aprender a "sonreír por teléfono". Cuando sonreímos la voz suena más atrayente, lo cual permite empatizar con el usuario, obteniendo mejores resultados de la conversación telefónica. "El contacto telefónico puede llegar a ser muy frío e impersonal. Por ello debemos humanizar este contacto".

Los momentos de silencio servirán para:

- Transmitir una actitud de escucha activa, indicando al interlocutor que estamos cerca de él, pero sin interrumpirle.
- Obtener mayor información acerca de las ideas principales o de aquellas que resultan más importantes para el usuario.

#### 4.- DIEZ REGLAS DE ORO PARA ATENDER CORRECTAMENTE EL TELÉFONO.

1.- No dejar que el teléfono suene más de tres veces. Debemos responder rápidamente si estamos disponibles; en caso contrario, pasaremos la llamada a un compañero o anotaremos el número del usuario, devolviendo la llamada a la mayor brevedad posible.

2.-Contestaremos siempre saludando, identificando el servicio y ofreciendo colaboración.

3.- Adoptaremos una postura adecuada y sonreiremos cuando la ocasión se preste.

4.- Nos centraremos en la llamada, cesando toda actividad y escuchando activamente. "Le escucho, dígame sus datos que voy tomando nota".

5.-Tendremos a mano todos los útiles e instrumentos necesarios para resolver las llamadas.

6.-Hablar despacio, otorgando al usuario un trato personalizado y amable.

7.-Proporcionar una información concreta y breve sobre el tema.

8.-Mostrar seguridad, interés y capacidad resolutive. "No se preocupe, desde aquí se lo gestionamos".

9.- Si necesitamos recabar información sobre el tema, nunca debemos dejar esperando más de un minuto al usuario.

10.- Finalizar la llamada resumiendo la acción concreta a llevar a cabo o la información exacta requerida, con una despedida cortés y dejando que sea el usuario el que cuelgue.

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 16/25

#### Protocolos para lograr una comunicación eficaz con los usuarios en situaciones habituales: LA COMUNICACIÓN ESCRITA

En ocasiones los empleados se comunican con los usuarios a través de una carta, de impresos, de folletos o incluso mediante carteles y pósters.

Las siguientes recomendaciones contribuyen a potenciar la efectividad de un mensaje escrito:

- Los mensajes deben ser cortos y simples
- Deben comenzar por una frase que sea impactante
- Hay que repetir la idea principal
- Utilizar mensajes positivos más que negativos
- Transmitir una sola idea por párrafo
- Poner ejemplos para clarificar las ideas
- Evitar frases complejas
- Emplear frases cortas
- No utilizar vocabulario especializado o palabras técnicas
- Procurar no utilizar palabras con más de 3 sílabas
- Evitar las abreviaturas y las siglas

Además, en el caso de carteles o pósters, si se utilizan imágenes o dibujos, éstos deben reforzar el texto. Es eficaz utilizar un eslogan.

En el caso de una carta, hay que recordar que el primer párrafo y el último son los que más se leen y los que más se recuerdan. El primer párrafo debe llamar la atención y crear la necesidad de seguir leyendo. El último debe resumir el contenido del escrito.

#### Protocolos para lograr una comunicación eficaz con los usuarios en situaciones difíciles: CÓMO EXPLICAR AL USUARIO LAS DEMORAS EN LA ATENCIÓN

Las demoras son un elemento inherente al funcionamiento de cualquier servicio y los servicios sanitarios no son una excepción. Las demandas que continuamente plantean los usuarios son tantas y de tan diversa índole, (asistenciales, de información, educativas, administrativas, etc.), que sería utópico pensar que todas pueden ser resueltas en el acto. Asumiendo por tanto la existencia de demoras, hay que trabajar para gestionar cualquier demanda tratando siempre de minimizar el tiempo de espera, y ello sin que se vea afectada la calidad del servicio y producto que generamos.

##### 1.- ¿QUÉ ENTENDEMOS POR DEMORA?

Podemos definir la demora desde dos puntos de vista: objetivo si el punto de mira lo situamos en el servicio, y subjetivo cuando el punto de mira se sitúa en el usuario.

- *La demora vista desde los servicios:* es el tiempo que transcurre desde que un usuario solicita la prestación del servicio hasta que es resuelta.

Objetivamente, es decir, desde el punto de vista de los servicios las demoras son medibles, comprobables y comparables entre unos Centros y otros y para unos usuarios y otros.

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 17/25

- *La demora desde la perspectiva de los usuarios:* es el desfase de tiempo existente entre las expectativas que se ha creado el usuario respecto al momento en que solicita el servicio y es resuelto (tiempo esperado de resolución) y el tiempo que en realidad el servicio tarda en hacer frente a su demanda o problema (tiempo real de resolución).

Desde un punto de vista subjetivo las demoras no pueden ser medibles, solo podrían ser estimables encuestando personalmente a cada usuario. Tampoco pueden ser comparables. Diez días por ejemplo, puede ser un tiempo de demora aceptable para un usuario e inaceptable para otro, suponiendo incluso que ambos presenten patologías muy similares. Ambos parten de tiempos esperados diferentes.

En cualquier caso considerar este concepto desde el punto de vista subjetivo es importante, de cara a lograr una buena gestión de las demoras, pues nos obliga a situarnos en la perspectiva psicológica del usuario.

#### 2.- ¿CÓMO PODEMOS GESTIONAR LAS DEMORAS?: ALGUNAS PAUTAS DE ACTUACIÓN PARA UNA MEJOR ATENCIÓN AL USUARIO:

Al ser tanta la variabilidad de situaciones de demora a las que tenemos que hacer frente, la gestión de la demora necesariamente ha de ser distinta y ajustarse a cada caso. Sin embargo existen unas pautas de actuación que conviene adoptar en cualquier caso, siempre desde la perspectiva de una mejor atención al usuario.

- A. **INFORMAR DE LA DEMORA PROBABLE:** Cuando gestionemos una prestación de servicio debemos tratar de indicar al usuario el tiempo probable en que dicha demanda será resuelta. La información deberá darse de forma clara y precisa, y argumentando el porqué en cada caso.

Mediante dicha información estaremos ajustando el tiempo esperado de resolución (expectativa previa del usuario) al tiempo real de demora.

En ocasiones los usuarios reaccionarán de forma negativa. El profesional deberá estar preparado para hacer frente a estas reacciones: escuchar, empatizar y no entrar en conflicto constituyen tres reglas de oro en estos casos.

- B. **COMUNICAR VIAS OPCIONALES QUE ALIVIEN LA DEMORA:** A veces es posible utilizar vías opcionales que disminuyan la demora prevista para resolver una prestación de un servicio. Cuando esto ocurre y máxime si la demora ha sido subjetivamente percibida por el usuario como considerable, debemos comunicar cuales son estas vías.

- C. **INFORMAR SOBRE LOS MECANISMOS EXISTENTES PARA RECLAMAR UNA DEMORA:** Cuando, tras haber sido informado de la demora probable y en algunos casos de las vías alternativas para disminuir la demora, el usuario decide que la misma no es asumible, atendiendo a lo que manifieste en cada caso, deberemos:

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 18/25

- Informarle de los pasos a seguir si desea presentar una reclamación.
- Indicarle cual es el responsable del servicio que gestiona su demanda por si desea comunicarle su queja de forma oral.
- Informarle sobre como acceder a la Oficina Provincial de Prestaciones o al Servicio de Atención al Usuario para recibir más información e intentar agilizar el proceso.

D. GESTIONAR TODOS LOS PROCESOS Y SERVICIOS TRATANDO DE MINIMIZAR LAS DEMORAS: Una de las líneas fundamentales es "orientar los Servicios hacia el Usuario". Esta línea de actuación ayuda a los empleados a trabajar en la línea de agilizar al máximo los servicios y procesos, eliminando barreras administrativas y disminuyendo en lo posible los tiempos de espera para acceder a la atención sanitaria.

#### Protocolos para lograr una comunicación eficaz con los usuarios en situaciones difíciles: CÓMO ACTUAR ANTE UNA RECLAMACIÓN

Una queja es igual a una *OPORTUNIDAD DE MEJORA*. Cuando un usuario insatisfecho, se dirige a nosotros para efectuar una reclamación, está colaborando con el sistema, ya que nos permite identificar problemas y efectuar propuestas de mejora de un servicio.

Por ello debemos prestar una *ATENCIÓN PERSONALIZADA*.

1. Transmitiremos confianza y seguridad, haciéndole saber al usuario que está en buenas manos, que deseamos ayudarlo y sabemos cómo hacerlo.
2. Recibiremos amablemente, y mantendremos la tranquilidad.
3. Escucharemos activamente para descubrir cual es el verdadero motivo de la reclamación, evitando adoptar una postura "a la defensiva" y poniéndonos en el lugar del usuario.
4. Realizaremos preguntas abiertas y cerradas para recopilar información, delimitando el problema.
5. Confirmaremos y verificaremos con el usuario que hemos comprendido el motivo de su reclamación. Para ello resumiremos, situando la gravedad del asunto en su justa medida.
6. Pediremos disculpas. Si hay una verdadera explicación (no una justificación), debemos ofrecerla.
7. Lo más importante es buscar la forma de resolver el problema, si está en nuestra mano, o derivarlo a la persona competente.

#### SI SE TRATA DE UN ERROR, DEBEREMOS:

- Reconocer el error, (aunque no sea culpa nuestra), enfrentandolo con calma y seguridad.
- Anticiparnos, si es posible, y contactar con el usuario; no esperar a que se dé cuenta de que ha habido un error.
- Adoptaremos una actitud competente; no se trata de "rasgarse las vestiduras", ni de hablar desde una posición de superioridad.



## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 19/25

- Escuchar, no responder a las provocaciones; es más práctico mantener la calma e ignorar sistemáticamente los posibles ataques.
- Pediremos disculpas, ofreciendo una buena explicación.
- Tomaremos las medidas necesarias para evitar que en lo sucesivo se repita el mismo error, si fuera evitable.
- Si es posible haremos un esfuerzo para ofrecer al usuario una compensación justa.
- Daremos las gracias al usuario, por la oportunidad de mejorar el servicio que nos brinda al presentar su reclamación.

#### Protocolos para lograr una comunicación eficaz con los usuarios en situaciones difíciles:

##### CÓMO RECIBIR UNA CRÍTICA

En ocasiones, los usuarios realizan críticas contra el servicio o contra nuestra persona. Unas veces las críticas son ciertas, otras no. ¿Cómo actuar ante ellas?. Es en estos momentos cuando la imagen del profesional, o todo lo contrario; depende de la calidad de la respuesta y de las habilidades para hacerlo.

Veamos las pautas a seguir en las distintas circunstancias:

1. La crítica que realiza el usuario es CIERTA, pero nosotros no somos responsables del error o del problema.

Ante estas circunstancias lo primero es ser conscientes de que la irritación o la queja del usuario no se dirigen contra nuestra persona, sino contra la organización en abstracto, que se ha equivocado con él.

Si nos ponemos en su lugar, entenderemos mejor su actitud.

##### ¿QUÉ HACER?

- Escuchar activamente, dando sensación de escucha. (Es muy importante el papel de la mirada).
- En cuanto nos enteremos del problema, resumirlo, ratificar la comprensión ("*Veamos si me he enterado bien: el problema que usted me cuenta es que...*") y pasar a las posibles soluciones (no dejar que el usuario insista y le siga dando vueltas).
- No defenderse ni defender a la institución. No perder tiempo intentando demostrarle que nosotros no tenemos la culpa. Para el usuario lo importante es la solución o la explicación al problema que plantea.
- Pasar a las soluciones. A partir de aquí, pueden ser útiles dos estrategias diferentes:

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 20/25

En primer lugar, pedir opinión "*¿Y usted qué sugiere que hagamos?*"; "*¿Cómo piensa usted que podríamos resolver este problema?*". Si el usuario propone alguna de las soluciones que teníamos previstas, tendrá un efecto más satisfactorio que si las proponemos nosotros. El riesgo está en que apunte soluciones que no podemos dar.

Ante esto, podemos utilizar la segunda estrategia. Consiste en ofrecer una posible solución o explicación al problema, utilizando una fórmula asertiva para hacerlo:

- Si el usuario no quiere aceptar la solución o explicación, utilizar la técnica del disco rayado: repetir el mensaje, sin alterarse, sin responder a los posibles ataques personales, ni a la irritación de la persona, sin cambiar de tema.
- Despedirse y agradecer la colaboración.
- Si está en nuestra mano, tomar medidas para que no vuelva a ocurrir.

2. La crítica que realiza el usuario es CIERTA y además, nosotros somos los responsables del error. ¿Cómo asumir nuestros propios errores?.

Por ejemplo, le hemos dado a una persona una información equivocada.

¿QUÉ HACER?

- En primer lugar, escuchar activamente.
- En cuanto nos enteremos bien del problema, asumir el error.

Cuanto antes lo hagamos, menos tiempo daremos a la persona que nos critica para seguir insistiendo.

- "*Tiene usted razón, le he indicado mal. Lo siento mucho.*"

- Intentar compensarlo de alguna forma. Negarnos a peticiones excesivas como forma de reparación.
- No responder a los ataques personales si se producen.

Ponerse en el lugar del usuario y pensar en las veces que le habrá ocurrido algo parecido.

- Utilizar la técnica del disco rayado.
- Despedirse y agradecer la colaboración.
- Tomar medidas para que no vuelva a ocurrir.

3. Una tercera posibilidad ocurre cuando la crítica que realiza el usuario NO ES CIERTA.

¿QUÉ HACER?

- En primer lugar, y como siempre, escuchar activamente hasta enterarnos bien del problema que plantea esa persona. No anticiparnos y no presuponer lo que va a decir.
- Una vez entendido y comprobado que no tiene la razón, hay que decírselo, utilizando un estilo de comunicación asertivo, es decir, con firmeza y con respeto.

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 21/25

- Utilizar la técnica del disco rayado.
- Emplear explicaciones breves y repetitivas.
- No salirse del tema.
- No responder a los ataques personales o a otras críticas.
- Intentar cortar rápidamente, ofreciendo alguna posible solución o alternativa.
- Despedirse y agradecer la colaboración.

### Protocolos para lograr una comunicación eficaz con los usuarios en situaciones difíciles: CÓMO HACER UNA CRÍTICA

¿Cómo decirle a un usuario que su actitud o su comportamiento no son adecuados?

El objetivo de la comunicación eficaz en estas circunstancias es que lo que digamos sirva para modificar esa actitud o comportamiento y que además la imagen del profesional y de la institución salga reforzada porque se ha hecho con respeto y con profesionalidad.

Podemos llamar a este protocolo "cómo hacer críticas constructivas".

Veamos las pautas a seguir.

- Elegir el momento adecuado.
  - Si queremos hacer varias críticas, ir de una en una. Primero abordar el problema que sea más fácil de cambiar.
  - Empezar de forma positiva, reforzándolo. Algo habrá que podamos reforzar, y esto hará que la crítica se acepte mejor, porque se evita la actitud defensiva de la persona a la que vamos a criticar.
  - Centrarse en el comportamiento o en la actitud que queremos cambiar, no en la persona.
- *"Desde hace unos meses no acude usted a todos los controles, como hacía antes."*
- No remontarse al pasado, las críticas son más efectivas en el presente.
  - Preguntar, pedir opinión.
- *¿Tiene algún problema?, ¿Está cansada de venir al centro? ¿Cree que no sirve para mucho?...*
- Empatizar en concreto con los problemas o dificultades planteadas.
- *"Entiendo que con todo el trabajo que tiene usted en su casa le cueste venir todos los meses al centro, sin embargo..."*
- Decir lo que uno piensa u opina (si esto lo hacemos ahora, después de reforzar a la persona, de escucharla, y no de entrada, nuestra crítica se aceptará mejor, tendrá más efecto y además tendremos más argumentos para poder rebatir los argumentos que nos ha dado la propia persona al preguntarle.
  - Reconocer la propia responsabilidad si la hubiera.
  - Ofrecer ayuda.
  - Pedir opinión.
  - Buscar el compromiso.
  - Señalar las ventajas del cambio
  - Reforzar y agradecer.

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 22/25

#### **Protocolos para lograr una comunicación eficaz con los usuarios en situaciones difíciles: CUANDO NO ENTENDEMOS LO QUE NOS DICE EL USUARIO**

Nos referimos a situaciones en las que no llegamos a oír que lo expresa el usuario o no comprendemos su significado en su totalidad.

En ambos casos es conveniente pedir al usuario con toda naturalidad que repita sus mensajes. Para evitar que la persona se sienta torpe o incapacitada para expresarse, conviene responsabilizarnos de esta falta de comprensión

- *"Disculpe pero no lo he comprendido, ¿puede usted repetirme...?"*

Otra posibilidad es resumir con nuestras palabras lo que hemos entendido y plantear después nuestra duda

- *"Entiendo que lo que usted plantea es... sin embargo, lo que no entiendo es..."*

En circunstancias de este tipo sirve de poco demostrar al usuario que no se está expresando correctamente, ya que nos puede conducir a un enfrentamiento, y lo único que conseguiremos es desviarnos del asunto que estamos tratando.

Una solución útil para facilitar la comunicación en estos casos es pedir que nos ponga un ejemplo práctico de una situación concreta.

Esto nos ayudará a centrarnos en aspectos reales.

- *"Sigo sin comprender muy bien, ¿me podría poner un ejemplo?"*

El hacer preguntas referentes al problema servirá también para mostrar nuestro interés por lograr una mayor comprensión y alentará al usuario a utilizar otras palabras para expresarse.

#### **Protocolos para lograr una comunicación eficaz con los usuarios en situaciones difíciles: CUANDO EL USUARIO NO NOS ENTIENDE**

Son aquellas situaciones en las que o bien el usuario no nos oye, o no comprende el mensaje que emitimos.

En estos casos es muy importante también no ponerle en evidencia y comprobar cuál es el motivo por el que tenemos este problema.

Estas situaciones suelen vivirse de manera muy diferente, dependiendo del carácter del usuario. En el caso de usuarios tímidos, retraídos y cohibidos, vivirán estas circunstancias manifestando una conducta de huida, ocultamiento y vergüenza. Por el contrario, las personas que presentan comportamientos más agresivos, lo harán ofendiéndose y culpando a los demás de su falta de expresión.

Recordemos aquí una de las leyes fundamentales de Paul Watzlawick: En el proceso de comunicación lo verdadero no es lo que dice el emisor sino lo que entiende el receptor. El desconocimiento de esta ley suele ser el origen de todas las dificultades de comunicación. La responsabilidad de una correcta comunicación es del emisor.

## PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

### MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 23/25

#### ¿QUÉ HACER?

Cuando el problema se debe a problemas de audición del usuario podemos repetir la misma información vocalizando más y elevando el tono de voz.

Si no comprende, repetiremos la idea con otras palabras. Poner ejemplos que aclaren la idea principal.

Simplificar el mensaje. Aclarar una idea y cuando se comprenda pasar a la siguiente.

Evitar tecnicismos y palabras de difícil comprensión.

Pedirle al usuario que nos manifieste lo que ha comprendido y preguntarle exactamente lo que no entiende. Algunos mensajes de utilidad:

- "*¿Me explico?*"

- "*¿Consigo aclarar esta idea?*"

- "*Quiero decir que...*"

#### Protocolos para lograr una comunicación eficaz con los usuarios en situaciones difíciles: CÓMO DECIR NO

Nuestra actitud y predisposición debe ser siempre positiva, aunque a veces es preciso decir NO a algunas de las peticiones o demandas de los usuarios. El objetivo es conseguir que entienda que no es posible acceder a su solicitud, sin que afecte a la relación y la imagen del profesional o del servicio. Para hacerlo debemos tener presente:

- Escuchar activamente, personalizando la relación e identificándose para que la persona tenga un referente. Es muy importante que la persona tenga la completa seguridad de que hemos entendido su petición. De esta forma, la reacción al oír el NO será más positiva. A veces los usuarios se enfadan ante las negativas y salen del centro diciendo: "*Si me hubiera oído, no me habría dicho que no, pero estaba entretenido/a con otras cosas y no me escuchó*".

Recordar la importancia de la mirada para transmitir sensación de escucha. Una persona a la que no miramos mientras nos cuenta su problema, no se sentirá escuchada.

- Asegurarnos con exactitud de la demanda. Puntualizar.

- "*¿Lo que usted está planteando exactamente es que...?*"

- Si la respuesta depende fundamentalmente de nosotros y no es posible acceder a la demanda, debemos ser claros y explicar el porqué de nuestra negativa. Si no depende de nosotros, informar, derivar o gestionar, indicándole que la respuesta no es de nuestra competencia, pero atendiéndole adecuadamente. No argumentar ni justificar en exceso, para garantizar la comprensión del mensaje.
- Escucharemos las réplicas y, si fuera posible una alternativa, acceder a ella. Si no es posible, o si no se acepta, utilizar la técnica del disco rayado: repetir el mensaje hasta que se entienda y acepte. No responder a los posibles ataques personales, ni a las posibles críticas. Recordar que tenemos derecho a no contestar a todo. Sólo repetir la negativa y las posibles alternativas.

PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN		
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 24/25
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar preparados para su reacción emocional, mostrando comprensión ante ella. Dejarle hablar, no intentar que se calle, pues esto genera agresividad. Escucharle en todo momento demostrando una escucha activa.</li> <li>• Intentar buscar alternativas, sobre todo dando información adecuada, sin crear falsas expectativas que favorezcan conflictos posteriores.</li> <li>• Si nos comprometemos en alguna cuestión concreta (<i>"Ahora es imposible pero dentro de un mes..."</i>), ser cumplidores de nuestro ofrecimiento. No generar falsas expectativas, que no podamos cumplir.</li> </ul> <p>Debemos intentar que el usuario al que se ha dado una negativa, perciba que existen razones o normas para ello, que somos imparciales y, sobre todo, que se le ha tratado de modo correcto y con el respeto que merece.</p> <p><b>Protocolos para lograr una comunicación eficaz con los usuarios en situaciones difíciles: QUÉ HACER EN UNA SITUACIÓN DE AGRESIVIDAD</b></p> <p>Una persona en una situación de agresividad necesita ser tratada de forma asertiva, para que su enfado empiece a disminuir y se pueda mantener con ella una conversación normal.</p> <p>En estas circunstancias es necesario demostrar seguridad y firmeza, pero nunca intentar ponerse a la altura de la persona agresiva. La agresividad genera más agresividad. La calidad en la atención al público exige que, en ninguna circunstancia, debemos intentar frenar la agresividad con una actitud violenta o retardadora. Primero, porque se ofrece una imagen de mal servicio y de poca profesionalidad y segundo, porque no sirve de mucho; es más, en muchos casos se produce más violencia.</p> <p>Las pautas de actuación que se proponen seguir en estos casos hacen que la agresividad disminuya rápidamente. Para ello es necesario seguir este protocolo paso a paso:</p> <p>¿QUÉ HACER?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostrar a la persona que entendemos su enfado.</li> <li>• Escuchar activamente: mantener la mirada, asentir, resumir y repetir su queja o problema.</li> <li>• Esperar a que disminuya la irritación. No hablar hasta que la persona empiece a tranquilizarse. Seguir preguntando, conseguir que siga hablando. De esta forma, la temperatura del enfado empezará a bajar rápidamente.</li> <li>• Hasta que no tengamos suficiente información, no creer que sabemos cuál es el problema y la solución.</li> <li>• En cuanto disminuya algo la irritación, invitar a la persona a seguir hablando en una zona privada.</li> </ul>		

PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/11/2013
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 25/25

- Cuando empiece a calmarse, si es posible, pedirle que se siente y sentarse con ella.
- Mantener un tono de voz calmado, e incluso, ante los gritos o tonos elevados, bajar la voz.
- Utilizar la técnica asertiva del "banco de niebla" (mostrarse de acuerdo parcialmente con los argumentos del otro).
- Mantener una posición corporal firme, sin que resulte amenazadora o prepotente, ni tampoco insegura o sumisa. Insistimos en que mantener la mirada es una señal muy potente de seguridad y de firmeza.
- Una vez que la persona se ha calmado y se han ofrecido posibles alternativas o soluciones, antes de despedirse, expresar nuestros sentimientos en relación con lo sucedido. Pedirle que en otra ocasión no se manifieste de esa forma ya que no es necesario comportarse así para ser atendido con interés y respeto.

**MUY IMPORTANTE:**

Si creemos que la situación "se nos va de las manos" o no conseguimos que la persona se calme, pedir ayuda. Decir al usuario que otro compañero seguirá la conversación, ya que parece que no llegamos a ningún acuerdo. Explicar al compañero brevemente la situación, para que el usuario no tenga que empezar desde el principio.

#### 4. MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL

## PROCESO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN




## MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL

Elaborado por:


Espinal Guerra, Manual Antonio  
Granados Herrera, Carlos Salvador  
Villalta Ayala, Lisbeth Beatriz


Ciudad Universitaria, 28 de Octubre del 2013




PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN		
MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág. 1/26
<b>INDICE</b>		
INTRODUCCIÓN.....		2
OBJETIVO.....		3
DEFINICIONES.....		4
BASE LEGAL.....		6
DISPOSICIONES GENERALES.....		6
PRESENTACIÓN PERSONAL DEL CONDUCTOR Y PRESENTACIÓN DEL VEHICULO.....		8
CONTROLES AL COMIENZO DE LA JORNADA LABORAL.....		9
INSPECCIÓN VEHICULAR.....		9
BUENOS HÁBITOS DURANTE LA CONDUCCIÓN.....		10
MANTENIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE LA CARGA.....		11
PROCEDIMIENTO GENERAL DEL TRANSPORTISTA EN EL PROCESO DE EXPORTACIÓN.....		12
PROCEDIMIENTO EN ADUANA DE PARTIDA.....		13
PROCEDIMIENTO EN ADUANA DE PASO.....		14
PROCEDIMIENTO EN ADUANA DESTINO.....		15
CORRECCIÓN DE DOCUMENTOS DE TRANSPORTE.....		16
MANIFIESTO DE CARGA.....		16
RECTIFICACIÓN DEL MANIFIESTO DE CARGA.....		17
CARTA DE PORTE.....		17
RECOMENDACIONES PARA LA RECEPCIÓN DEL SERVICIO.....		18
RECOMENDACIONES EN EL LUGAR DE LA CARGA.....		18
RECOMENDACIONES DURANTE EL RECIBO DE LA MERCANCÍA.....		18
CONTROLES ANTES DE LA PARTIDA.....		19
RECOMENDACIONES DURANTE EL VIAJE.....		19
RECOMENDACIONES EN CAUNTO A LA VELOCIDAD.....		20
DESCANSOS Y UTILIZACIÓN DE AUTOPISTAS.....		20
COMUNICACIONES CON LA BASE.....		20
EMERGENCIAS Y CONTRATIEMPOS.....		21
RECOMENDACIONES EN EL LUGAR DE ENTREGA.....		21
RECOMENDACIONES PARA LA ENTREGA DE LA MERCANCÍA.....		22
CONTROLES ANTES DE LA PARTIDA DEPUÉS DE COMPLETADO EL SERVICIO.....		22
DE REGRESO A LA BASE.....		22
OBLIGACIONES DE LOS TRANSPORTISTAS.....		23
RESPONSABILIDADES DE LOS TRANSPORTISTAS.....		25
INFRACCIONES AL RÉGIMEN DE TRÁNSITO ADUANERO INTERNACIONAL.....		25
CONTINGENCIAS.....		26
ANEXO: Lista de verificación.....		27


<b>PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN</b>		
<b>MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL</b>		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.2/26
<b>INTRODUCCIÓN</b>		
<p>El transporte terrestre de carga internacional constituye un papel muy importante durante el proceso de exportación para el sector de papel y cartón; ya que es un medio terrestre que se utiliza para desplazar los productos hacia los países fronterizos y así el producto llegue a las manos de los clientes para satisfacer sus necesidades. Por lo que sin un eficaz y eficiente servicio de transporte la vida empresarial se paralizaría y el crecimiento económico se estancaría.</p> <p>Las empresas exportadoras eligen el transporte de carga que les ofrece el mejor servicio y cumple con sus necesidades al precio justo. Por ello, para asegurar la calidad y seguridad del servicio de transporte, se propone ser eficientes en emplear los recursos, prevenir los errores y riesgos antes de que provoquen consecuencias no deseadas, planificar cada tarea antes de iniciarla. Es importante que todas las personas que trabajan en la empresa, independientemente de su relación laboral, conozcan los objetivos a fin de que todos enfoquen los esfuerzos en una misma dirección.</p> <p>Cada conductor ha de ser consciente que un excelente servicio es vital, ya que conoce mejor que nadie cómo es su medio de transporte, conoce los detalles para realizar correctamente su trabajo. Este es un elemento clave para el transporte terrestre. Por eso, su participación es imprescindible, y es importante señalar que la imagen de la empresa ante los clientes o posibles clientes es la mejor carta de presentación.</p> <p>En el presente manual se establecen recomendaciones para la presentación personal del conductor y del vehículo, procedimiento del transportista en el proceso de exportación, en aduana de partida, aduana de paso y aduana destino, los datos que debe contener el manifiesto de carga y carta de porte. Además de controles de revisión de documentos del conductor, vehículo y de la carga a exportar, inspección vehicular, recepción del servicio de transporte, del lugar de la carga, para recibir la mercancía y para el tránsito aduanero internacional vía terrestre. Así como las obligaciones y responsabilidades del transportista e infracciones al régimen de tránsito aduanero internacional.</p>		


<b>PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN</b>		
<b>MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL</b>		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.3/26
<b>OBJETIVO GENERAL</b>		
<p>Orientar a los transportistas de carga internacional en el proceso de exportación para el sector de papel y cartón con el fin de mejorar la calidad, eficiencia y seguridad del servicio de transporte de carga y así dar respuesta efectiva a las expectativas y necesidades de la comunidad empresarial que intervienen en la cadena logística del comercio Internacional.</p>		
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificar el procedimiento general del transportista de carga internacional en el proceso de exportación.</li> <li>➤ Establecer los requerimientos según la legislación aduanal de los documentos de manifiesto de carga y carta de porte.</li> <li>➤ Presentar las obligaciones y responsabilidades del transportista de carga internacional en el proceso de exportación según la legislación aduanera.</li> <li>➤ Mostrar las infracciones al régimen de tránsito aduanero internacional según el Reglamento Centroamericano sobre el Régimen de Tránsito Aduanero Internacional.</li> <li>➤ Recomendar al conductor sobre su presentación personal, su comportamiento ante el cliente, presentación e inspección del vehículo, durante la conducción, distribución de la carga, recepción del servicio de transporte, lugar de la carga, recibo y entrega de la mercancía.</li> </ul>		

PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN		
MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.4/26
<b>DEFINICIONES</b>		
<p><b>ADUANA DE PARTIDA:</b> La aduana de un país signatario que autoriza el inicio de una operación de tránsito aduanero internacional.</p> <p><b>ADUANA DE DESTINO:</b> La aduana de un país signatario, en donde termina una operación de tránsito aduanero internacional.</p> <p><b>ADUANA DE PASO DE FRONTERA:</b> La Aduana de entrada o salida de un país signatario, ubicada en una de sus fronteras, por la cual previo control, las mercancías cruzan con motivo de una operación de tránsito aduanero internacional.</p> <p><b>AUTORIDAD ADUANERA:</b> Es el funcionario que, en razón de su cargo y en virtud de la potestad aduanera otorgada, comprueba la correcta aplicación de la normativa aduanera, la cumple y la hace cumplir.</p> <p><b>AUTORIDAD ADUANERA SUPERIOR:</b> La máxima autoridad del Servicio Aduanero Nacional.</p> <p><b>CONSIGNATARIO:</b> Es la persona que el documento de transporte establece como destinatario de la mercancía o aquel que adquiere esta calidad por endoso u otra forma de transferencia legalmente permitida.</p> <p><b>DECLARANTE:</b> El transportista que efectúa y firma o a nombre de quien se efectúa y firma la Declaración de Mercancías para el Tránsito Aduanero Internacional Terrestre.</p> <p><b>DERECHOS E IMPUESTOS:</b> Los derechos establecidos en el Arancel de Importación, y los demás derechos e impuestos nacionales y regionales aplicables a las mercancías que entran o salen del territorio aduanero.</p> <p><b>DECLARACION DE MERCANCIAS PARA EL TRANSITO ADUANERO INTERNACIONAL TERRESTRE O "DECLARACION":</b> Documento aduanero único de los países signatarios en el que se amparan las mercancías y que consta de todos los datos e informaciones requeridos por este Reglamento para la operación de tránsito aduanero internacional.</p> <p><b>FAUCA:</b> Formulario aduanero único centroamericano, que ampara la importación de mercancías, procedente del área centroamericana.</p> <p><b>INICIO DE TRÁNSITO:</b> Acción a través de la cual, el funcionario aduanero autoriza una operación de tránsito aduanero. El plazo contará a partir del momento en que la aduana autorice el tránsito.</p>		


PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN		
MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.5/26
<p><b>MEDIOS DE TRANSPORTE:</b> Los medios de transporte utilizados para la movilización de mercancías de un lugar a otro, que reúnen las condiciones exigidas en el presente Reglamento, tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vehículos automotores de transporte terrestre;</li> <li>2. Remolques, semirremolques y contenedores con una capacidad de un metro cúbico o más, tirados o transportados por tracción motriz;</li> <li>3. Coches o vagones de ferrocarril.</li> </ol> <p><b>PAIS SIGNATARIO:</b> Cada uno de los países suscriptores del presente Reglamento.</p> <p><b>PLAZO:</b> Período de tiempo autorizado por la autoridad aduanera para la ejecución de un tránsito aduanero, el cual se contará en horas continuas.</p> <p><b>PRECINTO ADUANERO:</b> Dispositivo que permite a la aduana controlar efectivamente la seguridad de las mercancías.</p> <p><b>RUTAS LEGALES:</b> Vías autorizadas para el transporte de mercancías sujetas al control aduanero.</p> <p><b>TRANSBORDO:</b> Traslado de las mercancías de la unidad de transporte utilizada para su ingreso al país a aquella en la que continuarán hasta su destino. El mismo será realizado bajo el control aduanero, luego de haber sido solicitado por el transportista y autorizado por la autoridad aduanera correspondiente.</p> <p><b>TRANSPORTISTA:</b> Toda persona debidamente registrada y autorizada por la Autoridad Aduanera de su país de origen que ejecuta o hace ejecutar el transporte internacional de mercancías en los términos del presente Reglamento.</p> <p><b>TRÁNSITO ADUANERO INTERNO:</b> Régimen aduanero de las mercancías, bajo control aduanero desde una aduana interna de inicio hasta otra aduana interna de destino.</p> <p><b>TRÁNSITO ADUANERO INTERNACIONAL:</b> El Régimen aduanero con arreglo al cual las mercancías son transportadas bajo el control aduanero desde una aduana de partida hasta una aduana de destino en una misma operación, en el curso de la cual se cruzan una o más fronteras.</p>		

<b>PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN</b>		
<b>MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL</b>		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.6/26
<b>BASE LEGAL</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)</li> <li>➤ Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)</li> <li>➤ Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas</li> <li>➤ Reformas a la Ley de Simplificación Aduanera</li> <li>➤ Reglamento Centroamericano sobre el Régimen de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre</li> <li>➤ Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras</li> </ul>		
<b>DISPOSICIONES GENERALES</b>		
<p>1. Los medios de transporte que salgan o ingresen al territorio nacional que efectúen operaciones de tránsito aduanero, con carga o vacío, deberán someterse al control aduanero en los puntos o lugares habilitados, teniendo la obligación el transportista inmediatamente a su arribo de presentar la documentación en debida y legal forma ante los Funcionarios de la aduana respectiva. En el caso de ingreso o salida de medios de transporte vacíos, en las fronteras deberán presentar la declaración de tránsito con la leyenda “vacío”, la cual deberá cumplir con todos los requisitos establecidos para el régimen de tránsito.</p> <p>2. En el trayecto de su operación de tránsito los transportistas están obligados a cumplir estrictamente con las rutas y los plazos establecidos por la autoridad aduanera; caso contrario, se le aplicarán las sanciones correspondientes, salvo caso fortuito o de fuerza mayor. Los plazos se cuentan en horas corridas y desde la hora en que se inició el tránsito hasta el arribo físico del medio de transporte a la aduana de destino. Si durante el trayecto, el medio de transporte sufriera algún desperfecto o algún hecho de caso fortuito o fuerza mayor que le impidiese cumplir con los plazos establecidos, deberá comunicarse con la autoridad aduanera más cercana, o en su defecto con la Delegación de la Policía Nacional Civil más inmediata al sitio del percance, con la finalidad de que dicha Institución le extienda una certificación de los hechos, la cual será valorada por la autoridad aduanera.</p> <p>3. Son responsabilidades del transportista las establecidas en los artículos 30 y 31 del Reglamento de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre, en relación al artículo 37 de RECAUCA.</p>		

PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN		
MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.7/26
<p>4. En el caso que las mercancías no arribaran en su totalidad a la aduana correspondiente, según lo señalado en el numeral anterior, el transportista responderá por el pago de los derechos e impuestos a la importación que correspondan a las mercancías no entregadas, salvo caso fortuito o de fuerza mayor u otro motivo que haya sido justificado conforme a lo señalado en el artículo 64 y 67 del RECAUCA, sin perjuicio de las demás responsabilidades que el régimen de tránsito les impone.</p> <p>5. A los efectos de deducir las responsabilidades del transportista, y de acuerdo a lo previsto en los artículos 29 y 33 del Reglamento sobre el Régimen de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre, los medios de transporte propiedad del transportista sobre el cual recaigan las responsabilidades, constituyen garantía válida y ejecutoria en concepto de prenda aduanera, por lo que la Autoridad Aduanera, podrá en tal supuesto disponer de la retención u ordenar la aprehensión de los mismos.</p> <p>6. El transportista podrá sustituir por una garantía económica, la garantía prendaria que pesa sobre los medios de transporte, que en ejecución de la prenda aduanera se hubieran retenido, siempre que la garantía ofrecida cuente con el aval de la autoridad aduanera.</p> <p>7. La Dirección General de la Renta de Aduanas, a través de la Unidad de Control de Tránsitos, llevará un registro actualizado de todos los medios de transporte relacionados con tránsitos no finalizados vencidos, en control aduanero y finalizaciones de tránsitos con plazos vencidos.</p> <p>8. Una aduana no podrá finalizar un tránsito que no le hubiera sido destinado por lo que deberá disponer de inmediato que el medio de transporte se dirija a la aduana a la cual ha sido originalmente remitido, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, que impidan que el medio de transporte pueda concluir el tránsito en la aduana asignada.</p> <p>9. En ningún caso, se permitirá que en el mismo medio de transporte se trasladen mercancías que ya han sido liberadas del control aduanero, con otras que van en tránsito interno o internacional, por lo que las mercancías en libre circulación deberán ser transbordadas a otro medio de transporte.</p> <p>10. El transportista será responsable de solicitar que se inicie y finalice el tránsito en el sistema informático reportándose ante el Funcionario Aduanero correspondiente, caso contrario se aplicarán las sanciones respectivas por el incumplimiento de las rutas y los plazos señalados.</p>		

PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN		
MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.8/26
<b>PRESENTACIÓN PERSONAL DEL CONDUCTOR Y PRESENTACIÓN DEL VEHÍCULO</b>		
<b><u>Presentación personal del conductor</u></b>		
Tenga cuidado con su aspecto :		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procure estar correctamente limpio y vestido.</li> <li>✓ Utilice correctamente el uniforme.</li> <li>✓ Antes de salir de la cabina del vehículo, compruebe los botones, cinturones, cremalleras...</li> </ul>		
Intente dar una imagen profesional de la empresa:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evite llegar tarde sin causa justificada.</li> <li>✓ Hable clara y pausadamente con su interlocutor.</li> <li>✓ Ante cualquier sospecha de que alguna cosa no funciona como se había previsto, solicite a su interlocutor una pausa para ponerse en contacto con la base y aclarar la situación (no diga “sí” o “no” para salir rápidamente del paso).</li> <li>✓ Muéstrese respetuoso con el medio ambiente: maneje correctamente materiales contaminantes, desechos (aceites, detergentes, productos químicos, residuos, embalajes, etc...)</li> </ul>		
<b><u>Presentación del vehículo</u></b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tenga cuidado del aspecto exterior del vehículo (limpieza, estado de la carrocería, llantas, pintura, etc...).</li> <li>✓ Extreme las precauciones para producir el menor ruido posible, sobre todo cuando circule por núcleos urbanos.</li> </ul>		
<b><u>Comportamiento ante el cliente y su entorno</u></b>		
No se enfrente con el cliente: recuerde que si al cliente no le agrada alguna cosa de lo que ve, o no le inspira confianza, es posible que no vuelva a contratarnos.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ante cualquier duda, sospecha o problema, comuníquese con la base.</li> <li>✓ No critique (aunque exista fundamento, esto puede afectar negativamente la imagen).</li> </ul>		



<b>PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN</b>		
<b>MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL</b>		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.9/26

### CONTROLES AL COMIENZO DE LA JORNADA LABORAL

Durante el inicio de cada jornada laboral es importante realizar una inspección general de los documentos, elementos y herramientas que son indispensables para el transporte de carga internacional, a continuación se muestran una lista de verificación:

- Documentos del vehículo
- Documentos del conductor (DUI, Licencia de conducir, tarjeta de circulación, etc.)
- Lista de contacto para casos de emergencias.
- Mapa de carreteras.
- Extintor (que no haya superado la fecha de caducidad y la presión siga correcta).
- Elementos de sujeción: cinturones, correas, tensores, etc.
- Elementos de fijación: cinchas, correas, etc.
- Elementos de indicación: triángulos de emergencia.
- Elementos de reparación: caja de herramientas, bombillas de repuesto, gato hidráulico, llantas de repuesto, llave de ranas, etc.
- Otros elementos: guantes, linterna, trapos limpios, libreta y bolígrafo para notas.


### INSPECCIÓN VEHICULAR


Realizar una inspección diaria del vehículo brinda seguridad al conducir y ayuda a mantener en mejores condiciones la unidad.

A continuación, se propone una lista de verificación, que se puede ampliar si es necesario.

- ✓ Verifica la presión y estado general de los neumáticos
- ✓ Verifica el nivel de aceite del motor
- ✓ Checa el nivel de líquido refrigerante-anticongelante
- ✓ Revisa el nivel de aceite de la dirección hidráulica
- ✓ Limpieza interior y exterior de la unidad
- ✓ Detección de fugas de agua, aire, aceite y gasolina o diesel
- ✓ Funcionamiento de las luces
- ✓ Ajuste de espejos retrovisores
- ✓ Chequeo de mangueras cables y conexiones

Después de varios días de trabajo, es útil hacer una inspección físico-mecánica más a fondo de la unidad y de ser necesario realizar el mantenimiento o reparación correspondiente.

<b>PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN</b>		
<b>MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL</b>		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.10/26
<b>BUENOS HÁBITOS DURANTE LA CONDUCCIÓN</b>		
<p>Para una conducción segura, debes evitar distraer tu atención con tareas diferentes a las relacionadas con la propia conducción. No se pueden atender con eficacia muchos estímulos a la vez, por ello mientras manejas, debes evitar otras actividades como fumar, hablar por teléfono, comer, beber, etc.</p> <p>En todo momento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar el límite de velocidad,</li> <li>• Adoptar una velocidad adecuada,</li> <li>• Usar el cinturón de seguridad,</li> <li>• No circular por carriles centrales,</li> <li>• Respetar el reglamento de tránsito,</li> <li>• No manejar cansado.</li> </ul> <p>Cuando llueve, el agua forma sobre el pavimento una película lubricante que favorece el deslizamiento del vehículo.</p> <p>El dibujo del neumático cumple la función de evacuar el agua que se encuentra a su paso, con lo que la adherencia del neumático con el pavimento se mantiene.</p> <p>Cuando el neumático ha perdido su dibujo y la velocidad de circulación es mayor que la de evacuación del agua, las ruedas comienzan a “flotar” sobre el agua y perdiendo la adherencia necesaria para circular con seguridad. Este fenómeno es el temido “aquaplaning”. Cuando el vehículo entra en aquaplaning, el conductor pierde su control.</p> <p>En caso de lluvia, además de las recomendaciones anteriores, se aconseja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir la velocidad y aumentar el espacio con el vehículo de adelante, pues la distancia de frenado se alarga.</li> <li>• Recuerde que el agua siempre es un problema: si ha llovido poco, con el polvo y los restos de aceite se forma un barrillo muy resbaladizo. Si ha llovido mucho, se puede provocar “aquaplaning”, aún cuando el dibujo del neumático esté en perfectas condiciones.</li> <li>• Si la lluvia es intensa, no olvide encender las luces de cruce, no sólo para ver mejor, sino para que los demás vehículos lo puedan ver.</li> <li>• En las zonas inundadas valore la profundidad y, si puede, avance en primera, acelerando el motor con el clutch.</li> <li>• En todo caso, después de circular por una vía mojada, recupere los frenos dando varios toques cortos y suaves, sin que sea necesario parar.</li> </ul>		

<b>PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN</b>		
<b>MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL</b>		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.11/26

### MANTENIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE LA CARGA

La distribución de la carga en el vehículo es la parte del peso total que cada eje soporta. El peso total, además de la carga líquida o carga a ser remolcada, incluye el conjunto chasis-cabina, con combustible y tripulación.

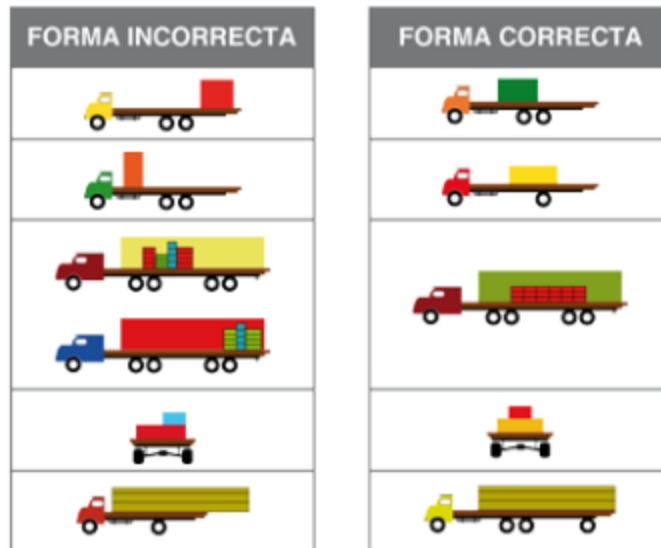
Para estar seguro que los neumáticos, así como los otros componentes del vehículo, trabajan de forma eficiente, es importante realizar una distribución adecuada de la carga. Cuando ésta se encuentra incorrectamente distribuida, los neumáticos y los otros componentes se desgastan prematuramente, la estabilidad y la propia maniobrabilidad del vehículo quedan comprometidas, aumentando el riesgo de accidente.

Para determinar la carga por neumático en un camión, ómnibus o camioneta, se debe:

Pesar el vehículo en los ejes delanteros y después en los ejes posteriores o viceversa. Esto permite determinar la carga por eje o por neumático.

Al cargar el vehículo, debe prevalecer siempre el buen criterio. Esto significa que la carga debe estar distribuida por igual, para evitar la sobrecarga en uno de los ejes o ruedas.

En las siguientes imágenes se ilustran cómo se debe acomodar la carga para un mejor rendimiento:





Elaborado por:

Manual Espinal  
Carlos Granados  
Villalta Ayala

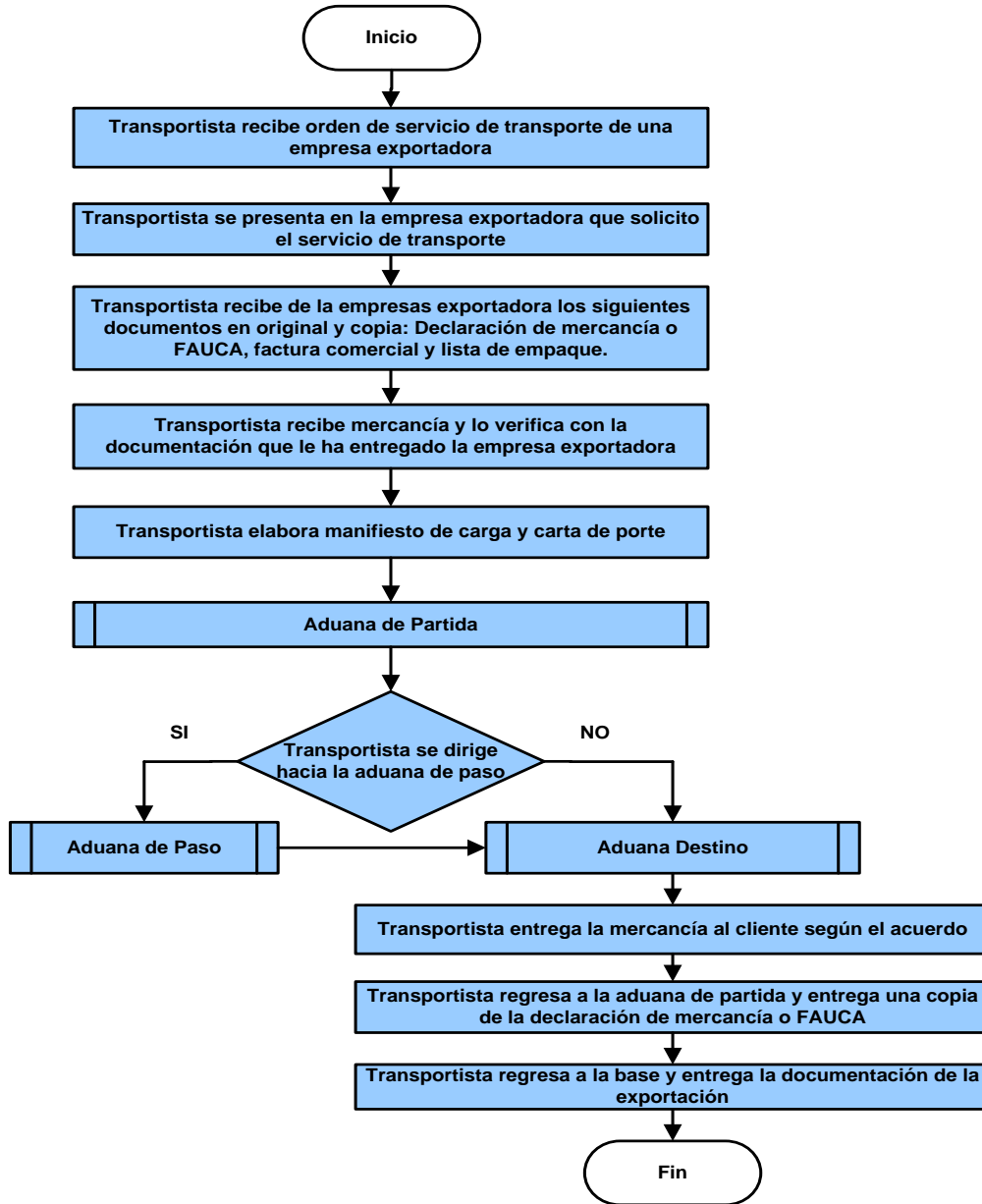
Revisado por:

Ing. Mauricio Pocasangre

Fecha:

Pág.12/26

PROCEDIMIENTO GENERAL DEL TRANSPORTISTA EN EL PROCESO DE EXPORTACIÓN



PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

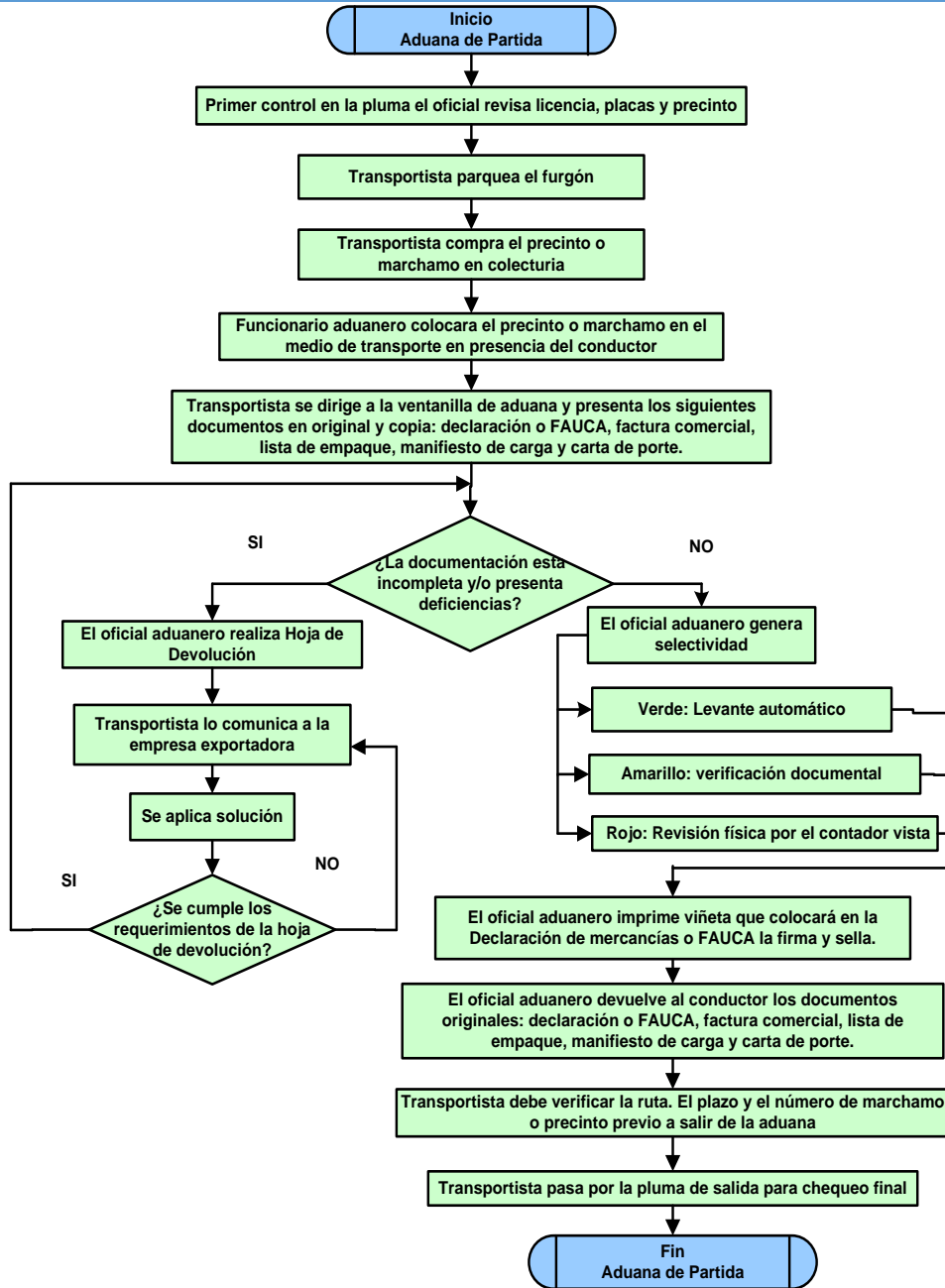
MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL



Elaborado por:  
Manual Espinal  
Carlos Granados  
Villalta Ayala

Revisado por:  
Ing. Mauricio Pocasangre

Fecha:  
Pág.13/26



PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN

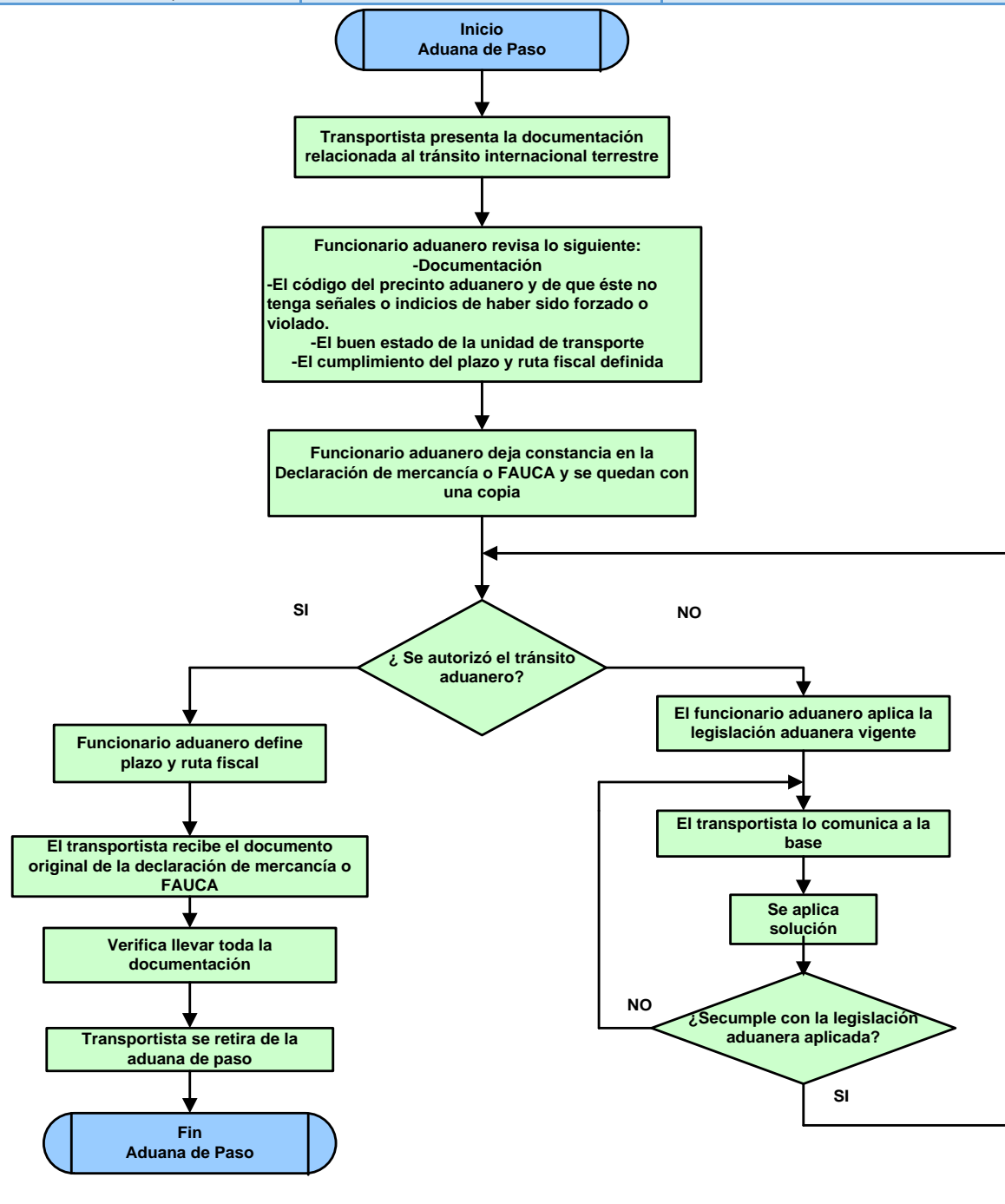



MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL

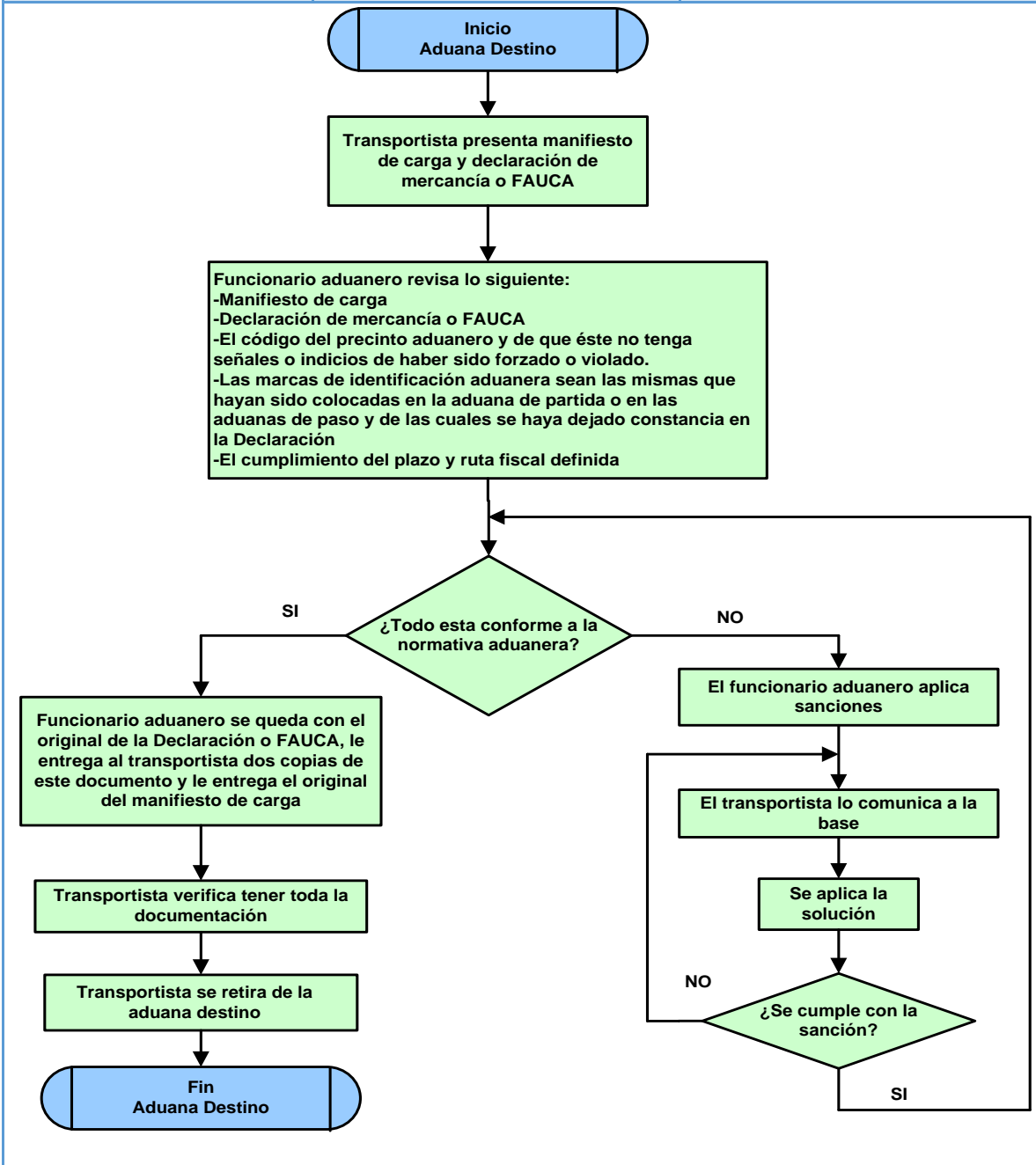
Elaborado por:  
Manual Espinal  
Carlos Granados  
Villalta Ayala


Revisado por:  
Ing. Mauricio Pocasangre

Fecha:  
Pág.14/26





PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN		
MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.15/26





<b>PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN</b>		
<b>MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL</b>		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.16/26
<b>CORRECCIÓN DE DOCUMENTOS DE TRANSPORTE</b>		
<p>En base al art. 314 del Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA) se tiene lo siguiente:</p> <p>Podrán modificarse a través de carta de corrección, emitida por el portador en el lugar de embarque o por el agente o representante del embarcador en el Estado Parte, según sea el caso, datos contenidos en los documentos de transporte. Dichas correcciones deberán efectuarse antes del despacho de las mercancías.</p>		
<b>MANIFIESTO DE CARGA</b>		
<p>En base al Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA) en el art. 243 se tiene que el manifiesto de carga contendrá entre otros, según el tipo de tráfico, los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Puertos de procedencia, salida y destino según corresponda, así como el número de viaje;</li> <li>b) La nacionalidad, nombre de la nave, del vapor o del buque y matrícula del medio de transporte, según el tráfico que se trate;</li> <li>c) Números de los documentos de transporte; marcas, numeración y cantidad de bultos;</li> <li>d) Código de identificación y número de los contenedores que transporte, así como la información relacionada con el destino de la mercancía que contiene y demás equipo que utilice para transportar la carga. También deberá indicar la cantidad y número de los contenedores vacíos;</li> <li>e) Clase, contenido de los bultos y su peso bruto expresado en kilogramos; estado físico de las mercancías; indicación de si la mercancía viene a granel, especificando separadamente los lotes de una misma clase de mercancías, en cuyo caso se considerarán los lotes como un solo bulto. Asimismo, deberá indicarse si transporta mercancías peligrosas, tales como: explosivas, inflamables, corrosivas, contaminantes y radiactivas. El Servicio Aduanero podrá establecer otras mercancías cuya indicación sea obligatoria;</li> <li>f) Lugar y fecha del embarque; nombre, razón social o denominación de los embarcadores y consignatarios;</li> <li>g) Total de bultos;</li> <li>h) Peso total de la carga, en kilogramos;</li> <li>i) Descripción de las mercancías;</li> <li>j) Lugar y fecha en que se expide el documento; y</li> <li>k) Nombre, razón social o denominación, código y firma del transportista.</li> </ul>		





PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN		
MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.17/26
<p>En el art. 244 del RECAUCA menciona lo siguiente:  <i>Información complementaria.</i> Al momento del arribo, el transportista deberá comunicar a la Autoridad Aduanera, toda circunstancia que refleje el estado físico de las mercancías, tales como mermas, daños o averías, producidos durante su transporte, así como cualquier otra circunstancia que afecte la información que previamente le hubiera suministrado.</p> <p style="text-align: center;"><b>RECTIFICACIÓN DEL MANIFIESTO DE CARGA</b></p> <p>En el art. 266 del Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA) menciona lo siguiente:  Presentadas y aceptadas las justificaciones de los faltantes y sobrantes, la Autoridad Aduanera a más tardar dentro del día hábil siguiente resolverá y ordenará practicar las rectificaciones en el respectivo manifiesto de carga u otro medio que haga sus veces, en la forma siguiente:</p> <p>a) Rebajando del correspondiente manifiesto de carga los faltantes debidamente justificados; o</p> <p>b) Agregando, al manifiesto de carga los sobrantes debidamente justificados.</p> <p>Los sobrantes justificados podrán ser despachados a cualquiera de los regímenes u operaciones aduaneras. En este caso, el plazo del depósito temporal, se computará a partir de la fecha en que se ordene la rectificación para la adición de los sobrantes.</p> <p style="text-align: center;"><b>CARTA DE PORTE</b></p> <p>En el art. 324 del Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA) menciona la información mínima del documento de transporte; entendiéndose que el documento de transporte para el caso vía terrestre es la carta de porte se tiene lo siguiente:</p> <p>a) Mención del medio de transporte (aéreo, terrestre, marítimo) y nombre del vehículo en caso de tráfico marítimo y número de vuelo, en caso de tráfico aéreo;</p> <p>b) El nombre, razón social o denominación del cargador, del porteador y del consignatario, en su caso;</p> <p>c) El puerto de carga o embarque y de descarga;</p> <p>d) Clase y cantidad de los bultos;</p> <p>e) Descripción genérica de su contenido;</p> <p>f) Peso bruto en kilogramos;</p> <p>g) Valor del flete contratado y otros cargos;</p> <p>h) Número de identificación del documento de transporte que permita su individualización; y</p> <p>i) El lugar y fecha de expedición del documento.</p>		


<b>PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN</b>		
<b>MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL</b>		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.18/26
<b>RECOMENDACIONES PARA LA RECEPCIÓN DEL SERVICIO</b>		
<p>Recibida una orden para recoger la carga o notificación verbal de un servicio, asegúrese que quedan bien claras:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La dirección, la fecha y la hora de la carga.</li> <li>▪ La dirección, la fecha y la hora de entrega.</li> <li>▪ Los nombres y teléfonos de las personas de contacto (carga y entrega).</li> <li>▪ Descripción del tipo de mercancía para comprobar la idoneidad del vehículo.</li> <li>▪ El número de paquetes, palets y otros soportes que ha de transportar (dimensiones y pesos).</li> </ul> <p>Si tiene dudas respecto al servicio encomendado, vale la pena que invierta unos cuantos minutos para preguntar y asegurarse de que ha comprendido correctamente.</p> <p>Si tiene alguna razón para no aceptar el servicio (porque sus condiciones físicas no son buenas, porque el vehículo o su funcionamiento no son apropiados o por cualquier otra causa) comuníquelo inmediatamente y con claridad.</p>		
<b>RECOMENDACIONES EN EL LUGAR DE LA CARGA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifíquese como conductor de la empresa y presente la documentación necesaria para la carga.</li> <li>▪ Circule y maniobre dentro de las instalaciones con precaución y conforme a las normas e indicaciones internas.</li> <li>▪ El vehículo cargado nunca ha de superar el peso máximo autorizado. Si esto pudiera ocurrir, consulte a la base para recibir instrucciones.</li> </ul>		
<b>RECOMENDACIONES DURANTE EL RECIBO DE LA MERCANCÍA</b>		
<p>Una vez firmado el manifiesto de carga, el propietario del camión o chofer pasa a ser el responsable de los daños que puedan ocurrir en el manejo de la carga. Por ello, es imprescindible realizar las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revise que el número del contenedor sea el mismo en todos los costados.</li> <li>▪ Revise remaches y los seguros de las manijas.</li> <li>▪ Verifique reparaciones recientes y que todas las vigas inferiores estén visibles.</li> <li>▪ Verifique la cantidad de paquetes o palets.</li> <li>▪ Compruebe si todos los datos en el “manifiesto de carga” han sido completados, tales como: consignatario, origen, destino, peso, cantidad y descripción de la mercancía.</li> </ul>		


PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN		
MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.19/26
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verifique que las “Clavijas” del contenedor estén debidamente aseguradas al chasis o remolque.</li> <li>▪ Verifique que el sistema eléctrico este correctamente conectado y funciona normalmente.</li> <li>▪ Antes de firmar, anote cualquier otra observación especial, por ejemplo: contenedor con golpes, reparaciones o raspaduras en alguna parte.</li> <li>▪ Asegúrese de recibir toda la documentación requerida para el ingreso de las mercancías por los distintos puestos aduana: Declaración de mercancías o FAUCA, factura comercial y lista de empaque.</li> <li>▪ Realice las indicaciones oportunas a la(s) persona(s) que realizan el despacho de la carga para la correcta manipulación y registro de las operaciones realizadas.</li> <li>▪ Asegúrese de que la carga haya sido bien colocada (sin espacios muertos) y bien sujeta, para evitar desplazamientos o cualquier incidente.</li> <li>▪ Siempre que se produzca algún problema, incidente o demora, avise a la base.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>CONTROLES ANTES DE LA PARTIDA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compruebe que las puertas del contenedor estén debidamente cerradas y que el número de sello o precinto concuerde con el que se indica en el manifiesto de carga y los documentos de control recibidos.</li> <li>▪ Recoja la documentación para el control de la empresa y el remitente.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>RECOMENDACIONES DURANTE EL VIAJE</b></p> <p>Pautas de conducción</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Antes de salir, asegúrese de tener bien planificado el recorrido o la ruta.</li> <li>▪ Evite atravesar núcleos urbanos o zonas residenciales, especialmente de noche.</li> <li>▪ Al encender el motor, no lo caliente estando parado. Circule los primeros kilómetros sin forzar el motor (si lo fuerza en frío, originará consumos excesivos, averías y desgastes prematuros).</li> <li>▪ Recuerde que su comportamiento en la carretera puede alargar la vida útil del vehículo, ahorrar combustible y mejorar la imagen del transporte terrestre en general. Trate de conducir de manera continua y sin precipitación.</li> <li>▪ Conduzca respetando las señales y prescripciones del código de circulación (generalmente las sanciones de conducción por el hecho de no cumplir la reglamentación deberán ser pagadas por el “Chofer” o el dueño del camión).</li> </ul>		

PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN		
MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.20/26
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atienda puntualmente las indicaciones de la policía de tránsito. Si le hacen parar, compórtese con serenidad y brindando respuestas razonadas. No se violente.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>RECOMENDACIONES EN CUANTO A LA VELOCIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respete los límites de velocidad, aunque no le parezcan oportunos, y sea prudente si ha de pasar por núcleos urbanos, zonas escolares o de recreo...</li> <li>▪ Circule a velocidad constante, sin aceleraciones bruscas.</li> <li>▪ Mantenga la aguja del cuenta-revoluciones en la zona económica.</li> <li>▪ Aplique los cambios de marcha adecuados sin forzar el motor del vehículo, coordine adecuadamente los pedales y no cambie de velocidad a cada instante.</li> <li>▪ Apague el motor cuando prevea que la parada no será muy breve.</li> <li>▪ Si circula con las ventanas abiertas a más de 60 km/h, el consumo aumentará aproximadamente en un 5%.</li> <li>▪ Tenga en cuenta que su comportamiento, tanto en carretera como en zonas urbanas repercute en la buena imagen de su empresa y en la del transporte terrestre en general.</li> <li>▪ Si se produjese algún problema o incidente llame inmediatamente a la base.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>DESCANSOS Y UTILIZACIÓN DE AUTOPISTAS</b></p> <p>Respete los descansos mínimos establecidos según señale la legislación vigente, o las políticas establecidas, siguiendo las medidas de control establecidas por la empresa.</p> <p>Mantenga el vehículo siempre a la vista cuando se estacione para comer, o aprovisionarse, etc. Estacione en lugares seguros.</p> <p>Aproveche los descansos para comprobar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El exterior del camión: cierres, precintos, luces, partes ocultas del contenedor, etc.</li> <li>▪ La presión de los neumáticos, (el consumo de combustible aumenta cuando la presión es baja).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>COMUNICACIONES CON LA BASE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En el caso de que una situación implique un retraso (accidentes, caravanas, retenciones, desorientación) notifíquelo a la base para que avisen al cliente.</li> <li>▪ Cuando se haya completado el servicio.</li> <li>▪ Cuando se presente algún problema, incidencia o emergencia o tenga alguna duda. (Debe aplicarse el plan de contingencia establecido.)</li> </ul>		

PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN		
MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.21/26
<b>EMERGENCIAS Y CONTRATIEMPOS</b>		
<b><u>Averías</u></b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estacione donde no haya peligro para la circulación y señalice la parada.</li> <li>▪ Informe a la base de cualquier incidencia y de qué se trata. Confirme la avería y estime si la podrá reparar o no y cuanto tiempo le llevará, vuelva a informar a la base.</li> <li>▪ Intente hacer la reparación con medios propios (herramientas y repuestos). Si no es posible, comuníquelo a la base y espere instrucciones.</li> <li>▪ No abandone el vehículo o la mercancía en ningún caso.</li> </ul>		
<b><u>Accidentes</u></b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intente estacionar donde no haya peligro para la circulación y señalice la parada.</li> <li>▪ Compruebe los posibles daños del vehículo y de la mercancía y evalúe las posibilidades de continuar. Si los daños le impiden circular normalmente, llame a la base y espere instrucciones.</li> <li>▪ No abandone el vehículo o la mercancía en ningún caso.</li> </ul>		
<b><u>Contratiempos</u></b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si se produjese un desplazamiento de la carga, intente detenerse donde no haya peligro para la circulación y señalice la parada. Intente averiguar la causa del desplazamiento (mala estiba, exceso de peso...), y avise a la base.</li> <li>▪ Avise a la base si ha de detenerse, modificar la ruta o reducir sensiblemente la velocidad por derrumbes, lluvia y otros fenómenos adversos.</li> <li>▪ Si no funciona el teléfono móvil o la radio, comuníquese con la base desde un teléfono público.</li> <li>▪ En caso de robo o asalto, presente la denuncia inmediatamente y avise a la base.</li> </ul>		
<b>RECOMENDACIONES EN EL LUGAR DE ENTREGA.</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifíquese como conductor de la empresa y presente la documentación necesaria para la entrega de la carga.</li> <li>▪ Circule y maniobre dentro de las instalaciones con precaución y conforme a las normas e indicaciones internas.</li> <li>▪ Nunca debe quitarse el precinto o sello del contenedor, únicamente las autoridades aduaneras tienen la potestad de hacerlo.</li> </ul>		


<b>PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN</b>		
<b>MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL</b>		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.22/26
<p style="text-align: center;"><b>RECOMENDACIONES PARA LA ENTREGA DE LA MERCANCÍA</b></p> <p>Es imprescindible que permanezca al costado del vehículo, controlando la entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compruebe que el número de precinto o sello corresponde con el que consta en el “manifiesto de carga”.</li> <li>▪ Verifique que las puertas estén debidamente cerradas.</li> <li>▪ Haga las indicaciones que crea oportunas a la persona que recibe la carga.</li> <li>▪ Antes de firmar, anote cualquier observación especial.</li> </ul> <p>Cuando acabe la entrega de la carga, solicite que el receptor de la mercancía le firme el original del manifiesto de carga de entrega (hora, día, nombre, firma y sello del receptor) y entréguele una copia (y la documentación para el remitente, si existe).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si durante la entrega hay algún problema, incidente o demora, llame a la base.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>CONTROLES ANTES DE LA PARTIDA DESPUÉS DE COMPLETADO EL SERVICIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compruebe que tenga a mano el manifiesto de carga firmada de recibido junto con toda la demás documentación de la empresa.</li> <li>▪ Una vez preparado para salir de las instalaciones, llame a la base para avisar de la finalización del servicio.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>DE REGRESO A LA BASE.</b></p> <p>De regreso a la base, el conductor deberá entregar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las expediciones o formularios recogidos, juntamente con la documentación correspondiente.</li> <li>▪ Las hojas de no-conformidad o de incidencias, si es el caso, o los datos para poder llenarlas.</li> <li>▪ Todos los manifiestos de carga deberán estar debidamente firmados por el receptor de la mercancía.</li> <li>▪ El importe de los portes cobrados, cuando sea procedente.</li> </ul>		

<b>PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN</b>		
<b>MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL</b>		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.23/26
<b>OBLIGACIONES DE LOS TRANSPORTISTAS</b>		
<p>En base al Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA) en el art. 103 se tiene lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Transmitir electrónicamente o por otro medio autorizado, en forma anticipada a la llegada del medio de transporte, el manifiesto de carga, lista de pasajeros y demás información legalmente exigible;</li> <li>b) Entregar las mercancías en la aduana de destino y en su caso movilizarla al lugar autorizado o habilitado por el Servicio Aduanero;</li> <li>c) Responder por el cumplimiento de todas las obligaciones que el régimen de tránsito aduanero le impone, en su caso, incluso del pago de los tributos correspondientes si la mercancía no llega en su totalidad a destino;</li> <li>d) Emitir el título representativo de mercancías;</li> <li>e) Comunicar por los medios establecidos por el Servicio Aduanero las diferencias que se encuentren entre la cantidad de bultos realmente descargados o transportados y las cantidades manifestadas, los bultos dañados o averiados como consecuencia del transporte marítimo o aéreo y cualquier otra circunstancia que afecte las declaraciones realizadas;</li> <li>f) En el caso del tránsito terrestre, declarar el tránsito, transportar las mercancías por las rutas legales y entregarlas en el lugar autorizado, dentro de los plazos establecidos;</li> <li>g) Transportar las mercancías en medios de transporte que cumplan con las condiciones técnicas y de seguridad aduaneras, establecidas en el presente Reglamento;</li> <li>h) Comunicar a la aduana, con anticipación al arribo de la unidad de transporte, la existencia de mercancías inflamables, corrosivas, explosivas o perecederas o de las que, por su naturaleza, representen un peligro para otras mercancías, personas o instalaciones, con el fin de darles un tratamiento especial;</li> <li>i) Mantener intactos los dispositivos de seguridad colocados en los bultos y a los medios de transporte;</li> <li>j) Permitir y facilitar la inspección aduanera de mercancías, vehículos y unidades de transporte, sus cargas y la verificación de los documentos o las autorizaciones que las amparen; y</li> <li>k) Asignar personal para la carga, descarga, reembarque o transbordo de mercancías.</li> </ul> <p>En el art. 242 del RECAUCA establece que Los transportistas están obligados a proporcionar mediante transmisión electrónica u otros medios autorizados, cuando corresponda, la información contenida en los documentos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Manifiesto general de carga;</li> <li>b) Documento de transporte;</li> </ul>		

PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN		
MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.24/26
<p>c) Lista de pasajeros, tripulantes y de sus equipajes con indicación si se va a efectuar su desembarque;</p> <p>d) Lista de provisiones de a bordo;</p> <p>e) Guía de envíos postales;</p> <p>f) Lista de unidades de transporte vacías destinadas al puerto aduanero de arribo en el territorio aduanero;</p> <p>g) Listado de mercancías peligrosas, tales como: explosivas, inflamables, corrosivas, contaminantes y radiactivas por cada puerto de destino; y</p> <p>h) Otros legalmente exigibles.</p> <p>Cuando se trate de medios de transporte que arriben sin carga deberá presentar la documentación que indique tal condición.</p> <p>En base al Reglamento Centroamericano sobre el Régimen de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre en el artículo 31, se tiene que serán obligaciones del transportista las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. estar inscrito en el registro nacional de transportistas de su país;</li> <li>b. rendir o ampliar la garantía, cuando corresponda, conforme a lo establecido en este Reglamento;</li> <li>c. presentar a la autoridad aduanera en debida y legal forma la "Declaración", documentos indicados en el Artículo 8, así como la unidad de transporte y su carga a la aduana de partida;</li> <li>d. entregar las mercancías en la aduana de destino;</li> <li>e. ajustarse al plazo y rutas establecidas por las autoridades aduaneras;</li> <li>f. presentar ante las aduanas por donde se realice el tránsito, la "Declaración", para su firma y sello de Ley, dejando en poder de la aduana la copia respectiva;</li> <li>g. conservar en buen estado los sellos y precintos que garanticen la operación;</li> <li>h. informar a la aduana más próxima, o a la autoridad más cercana, cualquier accidente que pudiere acarrearle responsabilidad alguna;</li> <li>i. las demás, que establece este Reglamento y la Legislación Nacional de cada país signatario.</li> </ul>		



<b>PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN</b>		
<b>MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL</b>		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.25/26
<b>RESPONSABILIDADES DE LOS TRANSPORTISTAS</b>		
<p>En base al Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA) en el art. 104 se tiene lo siguiente:</p> <p>Los transportistas aduaneros serán responsables de cumplir las obligaciones resultantes de la recepción, la salida y el transporte aéreo, marítimo o terrestre de las unidades de transporte y mercancías, según corresponda al medio de transporte utilizado, a fin de asegurar que lleguen al destino autorizado o salgan de él intactas, sin modificar su naturaleza ni su embalaje, hasta la entrega efectiva y la debida recepción por parte del auxiliar autorizado, según las disposiciones del Servicio Aduanero y las demás autoridades reguladoras del tránsito y la seguridad pública.</p>		
<b>INFRACCIONES AL RÉGIMEN DE TRÁNSITO ADUANERO INTERNACIONAL</b>		
<p>En base al Reglamento Centroamericano sobre el Régimen de Tránsito Aduanero Internacional Terrestre en el artículo 32, se tiene que las infracciones al régimen de tránsito aduanero internacional son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. la falta o rotura de los precintos aduaneros, o bien la alteración de las marcas de identificación;</li> <li>b. transportar mercancías distintas o en cantidades diferentes a las declaradas;</li> <li>c. transbordar mercancías de una unidad de transporte a otra sin la autorización respectiva;</li> <li>d. transitar fuera de las rutas establecidas sin causa justificada, o el incumplimiento de los plazos fijados;</li> <li>e. falsificar o alterar datos de la "Declaración";</li> <li>f. el incumplimiento de las demás disposiciones contenidas en este Reglamento.</li> <li>g. Cualquier infracción no contemplada en este Reglamento se regirá por la legislación nacional de cada país.</li> </ul>		

PROCEDIMIENTO DE EXPORTACIÓN PARA EL SECTOR DE PAPEL Y CARTÓN		
MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Manual Espinal Carlos Granados Villalta Ayala	Ing. Mauricio Pocasangre	Pág.26/26
<b>CONTINGENCIAS</b>		
<p>Las contingencias son aquellas eventualidades que se pueden presentar en el curso del trayecto que recorre el transportador para llevar la carga de un lugar a otro. Entre otras deben tenerse en cuenta las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de cambiar de ruta por un accidente, suspensión del tránsito vehicular, caída de un puente, etc.</li> <li>• Cambio de cabezal.</li> <li>• Reparación mecánica.</li> </ul> <p><b><u>Plan de ruta alterno:</u></b></p> <p>Estos planes los elabora la Unidad de Control Operativo de cada empresa y deben estar actualizándose permanentemente con la retroalimentación proporcionada por las autoridades, los conductores, los escoltas o acompañantes y los Departamentos de Seguridad de otras empresas de transporte.</p> <p><b><u>Zonas de alto riesgo</u></b></p> <p>Puntos críticos: Son cortos trayectos en las vías donde hacen presencia bandas de delincuentes comunes u organizados, al igual que tramos con derrumbes o puentes con capacidad deficiente. La información sobre zonas de alto riesgo aparece en los planes de ruta y la debe actualizar permanentemente la Unidad de Control Operativo de cada empresa, la cual debe también retroalimentar a los conductores y a los escoltas sobre toda novedad de la que tenga noticia.</p> <p>Seguimiento del plan de ruta: Lo hace la Unidad de Control Operativo de cada empresa mediante el sistema de comunicación establecido en el plan de ruta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puestos de control.</li> <li>• Sistemas alternos de comunicaciones.</li> <li>• Logística en el manejo de mercancías especiales.</li> <li>• Coordinación de la reacción y de la investigación.</li> </ul>		

## ANEXOS

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>				
<i>Comprobación de la documentación al subir al vehículo</i>				
N°	Punto de verificación	Cumple		Observación
		SI	NO	
1	Tarjeta de circulación			
2	Ficha técnica (hoja de control de viajes y servicios)			
3	Recibo de pago del seguro			
4	Certificado de revisión del vehículo			
5	Constancia de código de registro de aduanas			
6	Comprobación de la Documentación del Transporte a realizar ( FAUCA, factura, carta de porte, manifiesto de carga y lista de empaque)			
7	Comprobación de la documentación del conductor (licencia de conducir, pasaporte o DUI, tarjeta de circulación)			
8	Gastos de combustible y otros gastos			
9	Mapas de carreteras			
10	Antes de salir planificar el recorrido			

Tabla 128. Formato de comprobación de la documentación al subir al vehículo

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>				
<i>COMPROBACIÓN DE ELEMENTOS AUXILIARES</i>				
N°	Punto de verificación	Cumple		Observación
		SI	NO	
1	Extintores			
2	Conos naranja			
3	Triángulos de emergencia			
4	Trapo rojo de exceso de longitud			
5	Trozos, micas , cables			
6	Caja de herramientas			
7	Bombillas de repuesto			
8	Gato hidráulico			
9	Llave de ruedas			
10	Teléfono móvil, trapos, linterna, libreta, bolígrafo, etc.			

Tabla 129. Formato para comprobación de elementos auxiliares

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>				
<i>CONTROLES DEL VEHÍCULO</i>				
N°	Punto de verificación	Cumple		Observación
		SI	NO	
1	Niveles de aceite			
2	Líquido refrigerante			

3	Agua en baterías			
4	Presión de aceite y agua			
5	Espejos retrovisores			
6	Funcionamiento de frenos			
7	Señalización exterior			
8	Estado neumáticos			
9	Limpieza interior del vehículo			

Tabla 130. Formato para controles de vehículo

<i>LISTA DE VERIFICACIÓN</i>				
<i>CUIDADOS PERSONALES Y DEL VEHÍCULO</i>				
N°	Punto de verificación	Cumple		Observación
		SI	NO	
1	Imagen del conductor			
2	Puntualidad			
3	Hablar claro y pausado			
4	Dar la razón al cliente			
5	Contactar con la base si algo no funciona según lo previsto			
6	Limpieza exterior del vehículo			
7	Cuidado de las lonas			
8	Furgón sin goteras			
9	Evitar manchas de grasas o aceite del vehículo			

Tabla 131. Formato para cuidados personales y de vehículo

<i>LISTA DE VERIFICACIÓN</i>				
<i>RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR</i>				
N°	Punto de verificación	Cumple		Observación
		SI	NO	
1	La recepción de los servicios a realizar por teléfono, fax u ordenes escritas de carga			
2	Recibir a continuación la documentación correspondiente			
3	Comprobar en cada caso la dirección, fecha y hora aproximada de carga y descarga			
4	Nombres y teléfonos de las personas de contacto			
5	Número de bultos, paletas, medidas o peso de la mercancía a transportar.			
6	Tipo de mercancía a transportar			
7	Personal para carga y descarga			

Tabla 132. Formato para recepción de los servicios a realizar

<i>LISTA DE VERIFICACIÓN</i>				
<i>CUIDADOS EN EL PUNTO DE CARGA</i>				
N°	Punto de verificación	Cumple		Observación
		SI	NO	

1	Identificarse como conductor de su empresa			
2	Presentar la documentación necesaria para la carga al responsable de recibirla (almacén u otro responsable establecido)			
3	Circular y maniobrar dentro de la instalación con precaución, atendiendo a las normas del cliente			
4	En caso de accidente, dar parte correspondiente de inmediato			
5	Si hay problemas, avisar a la base			
6	Comprobar la dirección y destino de la mercancía			
7	Controlar la carga y colocación de la mercancía (contar el número de palets, bultos, etc.)			
8	Vigilar posibles roturas, derrames, etc. y anotar incidentes			
9	Comprobar que la documentación está en orden.			
10	Comprobar en los documentos si figura correctamente el origen, destino y peso de la mercancía.			
11	Corregir al que realiza la carga si hace algo mal			
12	Vigilar la colocación y sujeción de la carga			
13	Comprobar que la carga está bien estibada y asegurada			
14	Comprobar el cierre y sellado de la carga			
15	Recoger la documentación correspondiente			

Tabla 133. Formato para cuidados en punto de carga

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>				
<b>EN EL PUNTO DE DESCARGA</b>				
N°	Punto de verificación	Cumple		Observación
		SI	NO	
1	Identificación como conductor de su empresa			
2	Presentación de la documentación			
3	Circular con precaución en las instalaciones del cliente y según sus normas			
4	Avisar a la base de la llegada, una vez estacionado el camión			
5	Controlar la descarga (contar número de bultos y comprobar que coincide con el			

	documento, vigilar posibles daños en mercancía)			
6	Corregir al descargador, si hace algo mal			
7	Comprobar si se ha descargado todo, según el documento			
8	Sacar las cuñas de las ruedas			
9	Comprobar que el camión está bien cerrado			
10	Recoger la documentación firmada y sellada			

Tabla 134. Formato para punto de descarga

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>				
<b>DURANTE EL VIAJE</b>				
N°	Punto de verificación	Cumple		Observación
		SI	NO	
1	Conducir respetando los reglamentos de tránsito			
2	Mantener la aguja del ceunta-revoluciones en la zona económica			
3	No sobrepasar nunca los 80 km/hr			
4	No aumentar las revoluciones del motor si no es necesario			
5	No producir aceleraciones bruscas			
6	Circular con los vidriossubidos			
7	Vigilar permanentemente la presión de los neumáticos			
8	Vigilar los indicadores del tablero del vehículo			
9	Controlar las luces de alarma del salpicadero			
10	Descansos: Realizarlos cada 4 horas de conducción			
11	Aprovechar los descansos para comprobar lonas, neumáticos, nivel de combustible, cierres y marchamos			
12	Los empleados deben echar combustible siempre en la base en rutas de cercanías			
13	Si se ha de rellenar por imprevistos, pagar y pedir comprobante y liquidar en caja al llegar a la base			
14	Funcionamiento de frenos; alarmas e indicadores del tablero			
15	Informarse i hay problemas de tráfico antes de escoger una ruta			
16	Si se produce un atraso (accidentes, congestionamientos, atascos,			

	desorientación) llamar a la base para que informe al cliente			
17	Parquear en predios con seguridad (vigilados) específicamente de noche			

Tabla 135. Formato durante el viaje

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>				
<b>EMERGENCIAS Y CONTRATIEMPOS</b>				
N°	Punto de verificación	Cumple		Observación
		SI	NO	
1	Averías: Detener el vehículo donde no haya peligro y señalar la parada			
2	Informar a la base de la incidencia			
3	Detectar la avería e intentar repararla con los medios propios			
4	No abandonar la mercancía (vigilarla permanentemente)			
5	Accidentes: detener el vehículo y señalar			
6	Comprobar daños en vehículo y mercancía			
7	Si se puede, continuar: si no informar a la base			
8	Si hay terceros (choques) llenar el reporte respectivo de accidente, y dar aviso a la aduana			
9	Meteorología adversa: pedir instrucciones al jefe de tráfico			
10	Desplazamientos de la carga: detener el vehículo y señalar			
11	Comprobar la carga			
12	Intentar detectar las causas			
13	Volver a colocar y asegurar la mercancía y avisar a la base			
14	Multas: no violentarse			
15	Dar explicaciones razonadas a los agentes de policía			
16	Robos: Presentar la denuncia antes de entregar la carga en el pueblo a que pertenezca el lugar del robo			
17	En todos los casos debe dar aviso a la aduana más cercana e informar a la base			

Tabla 136. Formatos para emergencias y contratiempos

## 5. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ORIENTACIÓN AL PERSONAL DE TRANSPORTE DE CARGA POR LAS EMPRESAS TRANSPORTISTAS BAJO LA SUPERVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS

Actualmente la mayor parte de los transportistas de carga internacional conocen el proceso de exportación por medio de los demás compañeros transportistas por lo que no han recibido una capacitación y orientación de manera formal y adecuada sobre las leyes y reglamentos en materia aduanal, documentos, procesos y atención al usuario para la exportación de productos vía terrestre.

Por lo cual a continuación se desarrolla un programa de capacitación y orientación al personal de transporte de carga, el cual debe ser puesto en marcha por cada una de las empresas de transportistas y será supervisado por la Coordinación de atención al usuario y seguimiento de reclamaciones de la Dirección General de Aduanas por medio de revisión de las cartas descriptivas de los módulos, lista de asistencia, evaluaciones realizadas a los transportistas y visitas a las clases para observar el cumplimiento de la programación establecida.

### 5.1. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar a los transportistas de carga internacional información sobre las leyes y reglamentos a nivel nacional y regional, presentación y elaboración de los documentos requeridos para el trámite de exportación, el proceso de exportación en las aduanas terrestres, la calidad en la atención al cliente, educación y seguridad vial, contingencias en el transporte y mantenimiento del vehículo para que contribuyan al desarrollo eficiente del proceso de exportación.

### 5.2. CONTENIDO GENERAL

MÓDULO	DENOMINACIÓN	DURACIÓN
1	Marco legal	3 horas
2	Transporte internacional vía terrestre	3 horas
3	Cultura de servicio	3 horas
4	Educación y seguridad vial	4 horas
5	Contingencias en el transporte	3 horas
6	Mantenimiento preventivo y mecánica de emergencia	3 horas
7	Seguridad e higiene	3 horas
<b>Duración Total</b>		<b>22 horas</b>

Tabla 137. Contenido general del programa de capacitaciones

### 5.3. MÓDULOS DE CAPACITACIÓN Y ORIENTACIÓN AL PERSONAL DE TRANSPORTE DE CARGA

MÓDULO N°1	<b>MARCO LEGAL</b>
<b>DURACIÓN</b>	3 horas
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	



Identificar las leyes y reglamentos aplicables al transporte de carga internacional vía terrestre a nivel nacional y regional.		
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		
Al concluir el módulo, el participante:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocerá la importancia de la aplicación de las leyes y reglamentos aplicables al transporte de carga internacional vía terrestre.</li> <li>▪ Comprenderá las responsabilidades y obligaciones que debe cumplir en el transporte de carga internacional.</li> <li>▪ Entenderá las infracciones que se aplican al no cumplir las leyes y reglamentos que regulan el transporte internacional.</li> </ul>		
N°	CONTENIDO TEMÁTICO	CAPACITADOR
1.1	Autoridades de regulación en materia aduanal salvadoreña	DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS (DGA)
1.2	Legislación a nivel regional	
1.2.1	Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)	
1.2.2	Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)	
1.2.3	Reglamento sobre el Régimen de Tránsito Aduanero Centroamericano	
1.2.4	Tratado de Libre Comercio firmados por El Salvador con otros países	
1.2.5	Sistema Arancelario Centroamericano (SAC)	
1.3	Legislación a nivel nacional	
1.3.1	Ley de simplificación aduanera	
1.3.2	Ley especial para sancionar infracciones aduaneras	
1.3.3	Ley de reactivación de las exportaciones	

Tabla 138. Tabla de modulo n°1 marco legal

MÓDULO N°2	<b>TRANSPORTE INTERNACIONAL VÍA TERRESTRE</b>	
<b>DURACIÓN</b>	3 horas	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>		
Analizar los diferentes requisitos y procesos para el transporte de carga internacional.		
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		
Al concluir el módulo, el participante:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificará la documentación que se debe presentar en las aduanas terrestres para el transporte de carga internacional.</li> <li>▪ Elaborará correctamente el manifiesto de cara y carta de porte que debe ser presentada en la aduana terrestre.</li> <li>▪ Conocerá el proceso de exportación en la aduana de partida, paso y destino para el transporte de carga internacional.</li> </ul>		
N°	CONTENIDO TEMÁTICO	CAPACITADOR
2.1	Términos de comercio internacional (INCOTERMS)	Agencia de promoción de exportaciones e inversiones de El Salvador, Gobierno de El Salvador (PROESA)
2.5	Documentos a presentar en aduanas terrestres	
2.6	Documentos que elabora el transportista de carga internacional	
2.6.1	Manifiesto de carga	
2.6.2	Carta de Porte	
2.7	Proceso de exportación	

<b>2.7.1</b>	Proceso de exportación en aduana de partida	
<b>2.7.2</b>	Proceso de exportación en aduana de paso	
<b>2.7.3</b>	Proceso de exportación en aduana de salida	

Tabla 139. Tabla de modulo n°2 transporte internacional vía terrestre

<b>MÓDULO N°3</b>		<b>CULTURA DE SERVICIO</b>
<b>DURACIÓN</b>	3 horas	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>		
Analizará la trascendencia que tiene el buen funcionamiento de sus actividades, creando el compromiso de brindar un excelente trato a compañeros, clientes y público en general, a través de una auténtica actitud de servicio.		
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		
Al concluir el módulo, el participante:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expresará la importancia de mantener una adecuada interrelación con clientes y público en general.</li> <li>▪ Reafirmará la importancia de mantener buenas relaciones con sus compañeros.</li> <li>▪ Identificará los factores que intervienen en las relaciones humanas.</li> </ul>		
<b>N°</b>	<b>CONTENIDO TEMÁTICO</b>	<b>CAPACITADOR</b>
<b>3.1</b>	Calidad total	Agencia de promoción de exportaciones e inversiones de El Salvador, Gobierno de El Salvador (PROESA)
<b>3.1.1</b>	Calidad	
<b>3.1.2</b>	Consistencia en el servicio	
<b>3.1.3</b>	Mejora continua en el servicio	
<b>3.2</b>	Atención al cliente	
<b>3.2.1</b>	Necesidades básicas	
<b>3.2.2</b>	Características del cliente	
<b>3.2.3</b>	Empatía con el cliente	
<b>3.2.4</b>	Repercusiones del servicio	
<b>3.3</b>	Relaciones humanas	
<b>3.3.1</b>	Comunicación	
<b>3.3.2</b>	Actitud	
<b>3.3.3</b>	Función como servidores públicos	

Tabla 140. Tabla de modulo n°3 cultura de servicio

<b>MÓDULO N°4</b>		<b>EDUCACIÓN Y SEGURIDAD VIAL</b>
<b>DURACIÓN</b>	4 horas	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>		
Analizará los principios de la seguridad vial, describiendo la importancia de su aplicación en una conducción profesional, empleando las técnicas de manejo defensivo e identificando los factores que intervienen en la prevención de accidentes que le permitan concluir su viaje satisfactoriamente.		
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		
Al concluir el módulo, el participante:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definirá el concepto de educación y seguridad vial.</li> <li>▪ Identificará los tipos de dispositivos para el control de tránsito.</li> <li>▪ Definirá las características y empleará las técnicas del manejo defensivo.</li> <li>▪ Mencionará las principales causas de accidentes.</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificará las condiciones que afectan al conductor y que influyen para un viaje seguro.</li> <li>▪ Aplicará los procedimientos para la carga y descarga, así como en la distribución de la misma cumpliendo con el reglamento de peso y dimensiones.</li> </ul>		
<b>N°</b>	<b>CONTENIDO TEMÁTICO</b>	<b>CAPACITADOR</b>
<b>4.1</b>	Conceptos básicos sobre educación y seguridad vial	VICEMINISTERIO DE TRANSPORTE
<b>4.1.1</b>	Definición de educación vial	
<b>4.1.2</b>	Definición de seguridad vial	
<b>4.1.3</b>	Clasificación de los caminos	
<b>4.2</b>	Dispositivos para el control de tránsito	
<b>4.2.1</b>	Definición de dispositivos para el control de tránsito	
<b>4.2.2</b>	Acuerdos internacionales sobre señalización	
<b>4.2.3</b>	Dispositivos de tránsito vertical	
<b>4.2.4</b>	Dispositivos de tránsito horizontal	
<b>4.2.5</b>	Dispositivo luminoso	
<b>4.2.6</b>	Señales manuales	
<b>4.2.7</b>	Señales acústicas	
<b>4.3</b>	Manejo defensivo	
<b>4.3.1</b>	El manejo defensivo y sus características	
<b>4.3.2</b>	El accidente de tránsito y sus características	
<b>4.3.3</b>	Manejo perfecto	
<b>4.3.4</b>	Características de un conductor defensivo	
<b>4.4</b>	Condiciones seguras durante la conducción	
<b>4.4.1</b>	Cinturón de seguridad	
<b>4.4.2</b>	Distancia de seguimiento	
<b>4.4.3</b>	Distancia total de parada	
<b>4.5</b>	Condiciones que afectan al conductor	
<b>4.5.1</b>	Condiciones físicas	
<b>4.5.2</b>	Condiciones mentales	
<b>4.5.3</b>	Condiciones ambientales	
<b>4.6</b>	Estrategias de manejo defensivo	
<b>4.6.1</b>	Puntos ciegos	
<b>4.6.2</b>	Como evitar un choque por alcance	
<b>4.6.3</b>	Como evitar un choque con pisa colas	
<b>4.6.4</b>	Como evitar un choque de frente con otro vehículo	
<b>4.6.5</b>	Como evitar un choque en ángulo recto	
<b>4.6.6</b>	Como evitar un choque lateral al rebasar	
<b>4.7</b>	Manejo de la carga	
<b>4.7.1</b>	Procedimientos de carga y descarga de vehículos	
<b>4.7.2</b>	Distribución del peso de la carga	
<b>4.7.3</b>	Técnicas de aseguramiento de la carga y consecuencias de un aseguramiento incorrecto	
<b>4.7.4</b>	Instalación de señalización para la carga	

Tabla 141. Tabla de modulo n°4 educación y seguridad vial

MÓDULO N°5	CONTINGENCIAS EN EL TRANSPORTE	
<b>DURACIÓN</b>	3 horas	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>		
Mencionar las medidas de seguridad ante fenómenos naturales así como las respuestas ante contingencias como robos, accidentes, incendios y el salvamento de vehículos.		
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		
Al concluir el módulo, el participante:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enlistara los requisitos necesarios para el salvamento de vehículos.</li> <li>▪ Analizará un estudio de casos de accidentes por fenómeno natural.</li> <li>▪ Mencionará las medidas de seguridad para evitar un accidente y/o asalto en carretera.</li> </ul>		
N°	CONTENIDO TEMÁTICO	CAPACITADOR
5.1	Primeras respuestas a contingencias: robos, asaltos, etc.	POLICIA NACIONAL CIVIL (PNC)
5.2	Atención en caso de incendio	
5.3	Primeros auxilios en caso de accidente.	
5.4	Medidas prioritarias ante fenómenos naturales.	

Tabla 142. Tabla de modulo n°5 contingencias en el transporte

MÓDULO N°6	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y MECÁNICA DE EMERGENCIA	
<b>DURACIÓN</b>	3 horas	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>		
Aplicará las técnicas de mantenimiento preventivo para obtener el máximo rendimiento de combustible, reduciendo así las órdenes de reparación para mejores resultados en el cuidado de los vehículos.		
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		
Al concluir el módulo, el participante:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificará los componentes de los diferentes vehículos de transporte.</li> <li>▪ Conocerá el funcionamiento de cada uno de los sistemas que integran al motor a diesel.</li> <li>▪ Mencionará los principios más importantes en la revisión de inspección físico-mecánica de los vehículos.</li> </ul>		
N°	CONTENIDO TEMÁTICO	CAPACITADOR
6.1	Componentes de los diferentes vehículos de transporte	Instituto Salvadoreño de Formación profesional (INSAFORP)
6.2	Principios básicos de funcionamiento de los sistemas y componentes principales	
6.3	Inspección físico-mecánica de los vehículos	

Tabla 143. Tabla de modulo n°6 mantenimiento preventivo y mecánica de emergencia

MÓDULO N°7	SEGURIDAD E HIGIENE	
<b>DURACIÓN</b>	3 horas	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>		
Analizará la seguridad e higiene en el trabajo tomando en cuenta los riesgos, sus causas y prevención.		
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		
Al concluir el módulo, el participante:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificará los factores de salud e higiene que afectan la seguridad en la conducción.</li> <li>▪ Describirá los agentes causantes de enfermedades sexuales.</li> <li>▪ Mencionará las ventajas de la aplicación del examen médico general.</li> </ul>		

Nº	CONTENIDO TEMÁTICO	CAPACITADOR
7.1	Factores críticos de salud e higiene que afectan la seguridad de la conducción (sueño, fatiga, duración de la jornada, alcohol, drogas, enfermedades cardiovasculares, alimentación y ejercicio)	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)
7.2	Enfermedades cardiovasculares y factores de riesgo	
7.3	Descripción de ventajas de practicar un examen médico general	
7.4	Adicciones	
7.5	Enfermedades transmisión sexual	

Tabla 144. Tabla de modulo n°7 seguridad e higiene

#### *CARTA DESCRIPTIVA*

Los centros de capacitación deberán elaborar una carta descriptiva de los cursos que impartan y presentarla a la Coordinación de atención al usuario y seguimiento de reclamaciones de la Dirección General de Aduanas, en los próximos 30 días hábiles a la recepción de estos programas, las cuales deben contener.

#### *TÉCNICA DE INSTRUCCIÓN*

Con el propósito de facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, los centros capacitación deberán utilizar las técnicas de instrucción, mismas que especificarán en sus cartas descriptivas.

#### *RECURSOS DIDÁCTICOS*

Los participantes deberán contar permanentemente con el material didáctico en base a las cartas descriptivas. Este material tendrá carácter obligatorio en la impartición de los cursos y estará sujeto a supervisión y certificación por la Coordinación de atención al usuario y seguimiento de reclamaciones de la Dirección General de Aduanas.

Para impartir las clases el capacitador debe contar con un cañón, laptop, regleta, pizarra y plumones, además las clases se desarrollaran dentro de las instalaciones de la empresa de transporte de carga internacional para sus empleados pero si no disponen de un espacio para la capacitación se deberá buscar un espacio adecuado.

#### *EVALUACIÓN*

Al inicio del curso, el instructor efectuará una evaluación diagnóstica con el propósito de identificar el nivel de conocimiento de los participantes y adecuar los contenidos, técnicas e instrucción y recursos didácticos que se requieren y otra al finalizar el curso para evaluar el grado de aprendizaje del participante.

Asimismo durante el desarrollo de los módulos, se realizará una evaluación continua a través de cuestionarios, observaciones, resúmenes y ejercicios, a fin de corregir errores y/o retroalimentar la información.

Se llevará a cabo una evaluación sumaria, con el propósito de comparar los resultados de cada participante, con el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de cada módulo. Las evaluaciones que se efectúen a los conductores deberán ser por escrito y mantenerse en el expediente del alumno como mínimo 2 años.

## 6. OPORTUNIDAD DE CONCEPCIÓN DE PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PARQUEO DE VEHÍCULOS DE CARGA EN LAS DIFERENTES ADUNAS TERRESTRES DE EL SALVADOR.

Las exportaciones realizadas por las industriales Salvadoreñas han crecido constante mente debido a la demanda que se tiene de sus productos a nivel Centroamericano, Regional y Mundial.

Dicho crecimiento se puede observar en el sector papel y cartón que del año 2005 al 2012 ha crecido en promedio un 47.04% en términos monetarios (Valor FOB) y en volumen ha crecido un 28.27%.

Debido a estos crecimientos de las exportaciones no solamente del sector papel y cartón, sino que de todos los sector industriales de El Salvador, y apoyándonos que el sistema de exportación más ocupado por las empresas para exportar es por la vía terrestres atreves de vehículos de cargas que transitan por las diferentes aduanas terrestres de El Salvador.

Sumando a ellos El Salvador se encuentra en un punto estratégico en la comunicación terrestre hacia los diferentes países Centroamericanos así como para la región de Norteamérica y Suramérica. Forma parte del corredor internacional donde transitan las exportaciones e importaciones tanto para el Norte como para El Sur.

Debido a este puntos las Adunas Terrestres de El Salvador, son sobrepasadas con la carga vehicular ya que no solo se encuentran transporte de carga de El Salvador, sino que también transporte de carga del área Centroamericana que ocupan de transito el territorio salvadoreño para llegar a sus destinos.

Las áreas donde se encuentran las aduanas fronterizas salvadoreñas no se cuenta con parqueo diseñados para el parqueo de unidades vehiculares de cargan, estas unidades se encuentran en la mayoría de los caso sobre la carretera que conducen hacia los pasos fronterizos, entorpeciendo el correcto flujo vehicular y provocando congestionamientos y retraso que afectan directamente al procesos de exportación e importación.

Tomando a consideración todo este punto se propone el diseño de parqueos vehiculares en las principales aduanas terrestres, que presentan el mayor flujo vehicular, que de manera directa ayudaría a reducir la carga vehicular de las carreteras que se encuentra en los puntos de accesos de los pasos fronterizos

Los proyectos de gran envergadura como lo es el parqueo internacional para los vehículos de carga que realizan las exportaciones e importaciones a nuestro país traen consigo un enorme riesgo de realización ya que desde que es concebida la idea de realizarlo hasta la parte de ejecución y administración de un proyecto nacional encuentra muchos obstáculos, uno de ellos y el más trascendental después del financiamiento es el aspecto gobernabilidad y democracia del país.

El Salvador no es un país ajeno a esta realidad de bloqueo de proyectos nacionales por el carácter de gobernabilidad (presidencial del país) y democracia (Asamblea Legislativa), a lo largo de la historia en el desarrollo del país han existido proyectos de gran trascendencia los cuales han tenido algunas dificultades en su ejecución y pues en marcha (administración.)

Para describir la situación que se vive en carácter de proyectos en El Salvador se en listan algunos de ellos que han tenido problemas en carácter de ejecución y puesta en marcha:

- ▶ Carretera de oro
- ▶ Puerto de Cutuco.
- ▶ Hidroeléctrica el Chaparrar.
- ▶ Bulevar Diego de Holguín (Monseñor Romero).

El Salvador es un país democrático donde la población elige libremente sus representantes gubernamentales (Presidente, Diputados y Alcaldes Municipales), pero dicha representaciones forman bloque que impiden la realización de proyectos que desean realizar otras fracciones gubernamentales.

Como se ha visto existen un sin número de casos en los cuales se observa un reflejo claro de los impedimentos que sufren los proyectos de carácter nacional en el país en el momento de su ejecución y puesta en funcionamiento esto debido a factores tales como:

- **Bloqueo Político:** este es uno de los factores más comunes en todos los proyectos nacionales, debido a que las ideas de desarrollo surgen de un partido político en específico y la fracción política contraria pone todo los impedimentos posibles para que este proyecto no se pueda realizar debido a una simple razón la cual es impedir que la fracción política que desea ejecutar este proyecto no tenga una buena imagen ante la población ya que no ha realizado obras o programas de desarrollo de país. Esta situación es una realidad en El Salvador ya que no se observan los proyectos de desarrollo de país como una excelente imagen que atraerá inversión al país sino como iniciativas que deben se bloqueadas para que las fracciones políticas no concreten sus planes de trabajo.
- **Inversión:** En los últimos años El Salvador está siendo beneficiado con programas sociales los cuales le permiten realizar proyectos de carácter nacional lo cual se traduce en un desarrollo sostenible para las comunidades beneficiadas con esta inversión, este es el caso del programa de inversión como lo es el FOMILENIO el cual ha ayudado a realizar proyectos de carácter social como lo es la construcción de la carretera longitudinal del Norte lo cual es una vía que permite la conectabilidad de la zona oriental con la zona occidental la cual permite que se tenga una carretera que interconecta muchas comunidades lo cual dinamiza la economía de la región.

A momento de llevarse a cabo un proyecto de estas dimensiones se debe adquirir un compromiso entre todas las parte para que dicho proyecto pueda ejecutarse de la manera más eficiente que se logre el mayor aprovechamiento de todo los recursos disponibles.

Para ello se debe firmar un acta en que todos los entes que estarán involucrados de forma directa e indirecta adquieran un compromiso en la aprobación y suministro de todos recursos o permisos necesarios para poder ejecutar y poner en fruncimiento dicho proyecto.

Ya que un proyecto como lo el de los parqueos internacionales para los vehículos de carga, contribuirá a que El Salvador sea un país que demuestre desarrollo a los fututos inversionistas o empresarios que se deseen radicar en nuestro país.

### **TECNOLOGÍA**

La tecnología no será un impedimento para poder llevar a cabo este proyecto a que los sistemas que se utilizaran en el parqueo internacional se encuentran en el país. Se tiene proveedores internacionales con representantes en el país.

Estos es un punto a favor del proyecto que se quiere llevar a cabo en las tres principales fronteras del país.

### **SOCIAL**

Todo proyecto trae consigo fuente de empleo para este caso no es una ex cesión ya que se requerida personal para la parte de ejecución del proyecto (Fase de construcción), y puesta en marcha (administración).

Se considera que para un proyecto de estas dimensiones se requerirán la contratación de entre 50 a 80 personas basado en otros proyectos (Hospital Bejamin Bloom, Seguro Social de Ilopango, Edificio de la FGR, etc.) para la fase de construcción, para cada una de las tres zonas donde se ubicaran los proyectos. De esta manera si se toma el salario mínimo para la industrial con el aumento del 8 % (\$246.60) se genera un ingreso económico para lo zona de \$19,728.00 por cada mes que dure la construcción de dicho proyecto.

Para la fase de administración se contrataran unas 64 personas por cada parqueo internacional los cuales laboran en diferentes puestos de trabajo dentro de las instalaciones del parqueo internacional lo que generar un ingreso económico a los hogares salvadoreños de \$25,400.00.

### **INFRAESTRUCTURA**

El Salvador es el país con menor extensión territorial a nivel Centroamericano y que tiene una de las poblaciones mayores. Dado a estas condiciones hace pensar que un proyecto como este no se podrá llevar a cabo a consecuencia del área física a utilizar, pero esto no es un impedimento para poder ejecutar este proyecto ya que las ubicaciones estratégicas donde serán construidos estos parqueos internacionales existe la suficiente área requerida para poder edificar los parqueos internacionales.

### **MERCADO EXTERIOR:**



No existen leyes en El Salvador ni en los países con los cuales El Salvador tiene Tratados de Libre Comercios (TLC) que impiden o bloque que se lleve a cabo el proyecto de parqueo internacional.

Al contrario de ser un impedimento es una ventaja que se tiene con respecto a los demás países Centroamericano con los cuales no se cuenta con este tipo de servicio como lo es el del parqueo internacional para vehículos de carga que será utilizados por todo los transportista de la región que lo requieran

#### 6.1. PERSONAL PARA EL PARQUEO INTERNACIONAL.

Un proyecto de la envergadura del parqueo internacional trae consigo desarrollo en aspectos económicos y sociales. En este punto evaluares uno de los aspectos sociales como lo es la fuente de empleo que se generan en las zonas donde se lleven a cabo la construcción de dichos parqueo a nivel nacional.

Las zonas (Frontera del Amatillo, Frontera La Hachadura y Frontera Anguiatu) donde se edificaran los parqueos Internacionales la tasa de empleo formal es muy baja ya que existen muy pocas fuentes generadoras de empleos fijas tales como empresas productoras, empresas de servicio y entidades gubernamentales.

Como podemos ver en el siguiente cuadro obtenido del “Mapa de Pobreza urbana y exclusión Social” realizado por El Gobierno del El Salvador, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Facultad Latinoamericana de Ciencia Sociales (FLACSO) se muestra que a nivel nacional se encuentran un gran número de municipios que son afectados por Asentamiento Precarios Urbanos (AUP). Para el objetivo del proyecto de los parqueos internacional observamos que para el Departamento de Ahuachapán donde esta ubica la frontera de la Hachadura se encuentran 158 municipios con un 83.5% de eso municipios afectado con Asentamiento Precarios Urbanos, para el Departamento de Santa Ana donde esta ubica la frontera de Anguiatu se encuentran 241 municipios con un 59.5% de eso municipios afectado con Asentamiento Precarios Urbanos y para el Departamento de La Unión donde esta ubica la frontera de El Amatillo se encuentran 84 municipios con un 64.4% de eso municipios afectado con Asentamiento Precarios Urbanos.

DEPARTAMENTO	TOTAL AUP	HOGARES EN AUP	POBLACIÓN EN AUP (A)	POBLACIÓN URBANA (B)	PORCENTAJE DE POBLACIÓN URBANA EN AUP (A/B)
Ahuachapán	158	27,520	112,628	134,925	83.5%
Santa Ana	241	50,716	197,979	332,650	59.5%
Sonsonate	235	45,994	193,220	261,348	73.9%
Chalatenango	66	8,617	35,357	64,148	55.1%
La Libertad	318	59,652	244,907	463,215	52.9%
San Salvador	585	156,724	622,046	1,462,999	42.5%
Cuscatlán	95	18,946	80,178	96,692	82.9%
La Paz	179	28,426	115,411	152,207	75.8%
Cabañas	36	6,809	29,989	49,694	60.3%
San Vicente	93	14,370	59,969	78,157	76.7%
Usulután	192	32,082	127,144	165,143	77.0%
San Miguel	168	27,925	112,678	219,636	51.3%
Morazán	58	6,528	27,392	45,561	60.1%
La Unión	84	11,672	46,783	72,461	64.6%
Total	2,508	495,981	2,005,681	3,598,836	55.7%

Lo que podemos confirmar con el Mapa Nacional de la Pobreza Extrema publicado en el año 2009 en un estudio realizado por el Fondo de Inversión Social para El Desarrollo Local (FISDL)

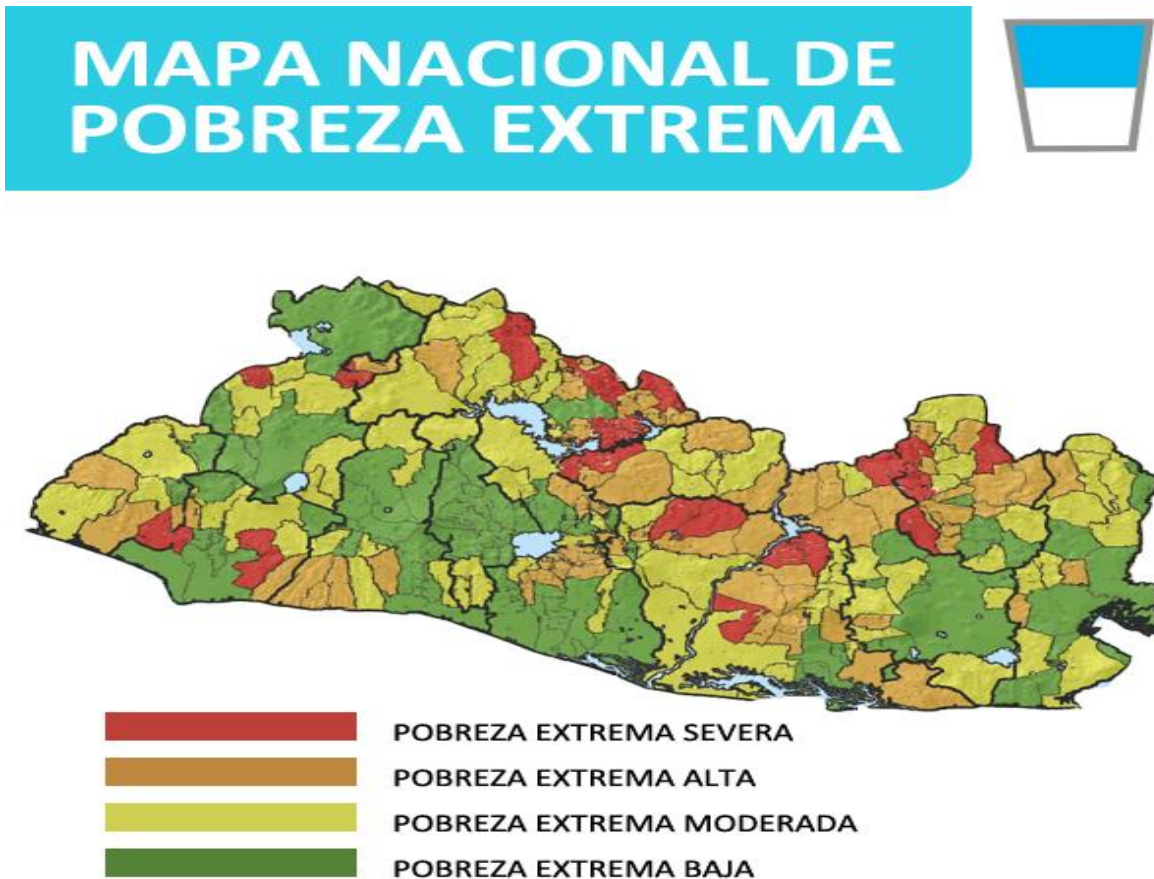


Ilustración 65. Mapa nacional de la pobreza extrema. FISDL 2009

Constatamos que las áreas donde se ejecutaran los proyectos de construcción de los parques Internacionales son afectadas por la pobreza, que vive El Salvador a consecuencia del lento crecimiento económico que se ha presentado en las últimas décadas. Lo que cambiara considerablemente con este tipo de proyectos de carácter nacional y regional.

Como se ha visto en los puntos anteriores, el proyecto de construcción de los parques internacionales que se pretende llevar a cabo en las tres principales fronteras de El Salvador (El Amatillo, La Hachadura, Aguiatu) por las cuales se realizan aproximadamente el 80% de las importaciones y exportaciones del país, lo que se traducirá en un foco de empleos para las zonas de ubicación dichas frontera.

Serán tres proyectos ejecutados a nivel nacional en los puntos fronterizo dos con Guatemala (Hachadura y Aguiatu) y uno con Honduras (El Amatillo). Dichos proyectos deberán ser unificados lo que se traduce en una estandarización, los tres contarán con el mismo diseño de edificación y requerimientos de recursos humanos, solo presentaran variaciones económicas en la parte de ejecución (Construcción) de la obra.

A continuación se desarrollaran una serie de puntos los cuales deberán de ser contemplado en todo momento para el requerimiento de recursos humano que laborara en los parques internacionales:

#### 6.1.1. ÁREAS DE TRABAJO

El parqueo internacional requerida personal para diferentes áreas que lo compondrán entre estas se tiene las que se en listan a continuación:

1. Personal Administrativo.
2. Personal de logística interna y cobro.
3. Personal de Restaurante.
4. Personal de Venta en tienda.
5. Personal de Salud.
6. Personal de Mantenimiento.
7. Personal de limpieza.
8. Personal de Vigilancia.

Estas áreas de trabajo requerirán personal en diferente número ya que dependerán de las funciones y obligaciones que tendrán que desarrollar en su trabajo

### 6.1.2. PERSONAL REQUERIDO

Para ello en la siguiente tabla se desglosan el número de personal a contratar por área de trabajo así como el requerimiento mínimo de conocimiento o grado de estudio que deberá tener entre otras:

ÁREA	PUESTO O CARGO	NUMERO DE PERSONA A CONTRATAR	GRADO DE ESTUDIO O CONOCIMIENTOS	NIVEL DE EXPERIENCIA	SEXO	EDAD	NIVEL SALARIAL
<b>Personal Administrativo.</b>	Administrador de parqueo Internacional	1	Ing. Industrial Ing. Logística. Lic. Administración de empresas. Lic. Economía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ De preferencia haber trabajado como mínimo 5 años en empresas de logística.</li> <li>▶ Conocimientos de leyes aduanales.</li> <li>▶ Conocimientos de logística terrestre.</li> <li>▶ Nivel intermedio de inglés hablado y escrito</li> </ul>	Indiferente	27 a 40 años	\$1,100 a \$1,500 según su nivel de experiencia
	Contador	1	Graduado en Contaduría pública	▶ Que cuente con experiencia en empresas de servicio como mínimo 2 años	Indiferente	25 a 35 años	\$500 a \$700 según su nivel de experiencia
	Soporte Técnico	1	Técnico en Redes y Sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Conocimiento en mantenimiento de equipos informáticos.</li> <li>▶ Administraciones de redes.</li> <li>▶ Configuración de equipos.</li> <li>▶ Conocimientos básicos de ORACLE y JAVA</li> </ul>	Hombre	20 a 30 años	\$400 a \$600 según su nivel de experiencia

					<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Haber laborado como mínimo un año en empresas de servicio</li> </ul>			
	Secretarías Ejecutivas	2	Bachillerato en Secretarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Redacción de documentos.</li> <li>▶ Nivel intermedio en el manejo del paquete Microsoft Office.</li> <li>▶ Nivel básico de inglés hablado y escrito.</li> <li>▶ Haber trabajado en puestos similares como mínimo 2 años</li> </ul>	Femenino	20 a 30 años	\$400 a \$500 según su nivel de experiencia	
<b>Personal logístico cobro.</b>	<b>de y</b> Jefe de Logística Interna y Cobro	1	Engrasado graduado de: Ing. Industrial Ing. Logística	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ De preferencia haber trabajado como mínimo 1 años en empresas de logística.</li> <li>▶ Conocimientos de logística terrestre.</li> <li>▶ Conocimientos intermedios de contabilidad.</li> <li>▶ Manejo de grupo de trabajo.</li> <li>▶ Planes de distribución de espacios.</li> </ul>	Hombre	25 a 35 años	\$600 a \$800 según su nivel de experiencia	
	Técnico Logística	en 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Graduado en Técnico en Ingeniería en Logística.</li> <li>▶ Estudiantes de 3 años de Ing. Industrial</li> </ul>	De preferencia haber trabajado como mínimo 1 años en empresas de logística	masculino	20 a 30 años	\$350 a \$500 según su nivel de experiencia	

				y Ing. Logística.				
	Cajeros		3	▶ Bachillerato en Contabilidad	De preferencia haber trabajado como mínimo 1 años en empresas de servicio como cajero	Masculino	20 a 30 años	\$250 a \$300 según su nivel de experiencia
<b>Personal de Restaurante</b>	Encargado de Restaurante		1	▶ Técnico en Gastronomía. ▶ Estudiante de 3 año de Ing. En Alimentos	Haber trabajado como mínimo un año como encargado del área de cocina	Indiferente	20 a 35 años	\$350 a \$500 según su nivel de experiencia
	Cocineras		3	Con conocimientos en preparación de alimentos	de preferencia haber trabajado en restaurantes o comedores por lo menos dos años	Femenino	20 a 30 años	\$250 a \$300 según su nivel de experiencia
	Meseras		4	Bachilleres	Sin Experiencia	Femenino	20 a 30 años	\$230 a \$250 según su nivel de experiencia
	Personal de uso varios		3	Bachilleres	Sin Experiencia	Femenino	20 a 30 años	\$230 a \$250 según su nivel de experiencia
<b>Personal de Venta en tienda.</b>	Encargado de tienda		1	Bachiller Contable	Haber trabajado en tiendas de autoservicio. Saber el manejo d inventario. Órdenes de compra. ▶ Manejo de Nivel intermedio en el manejo del paquete Microsoft Office.	indiferente	20 a 30 años	\$250 a \$350 según su nivel de experiencia

		Cajeras	2	Bachilleres contables	Con experiencia como mínima un año de cajera	Femenino	20 a 30 años	\$230 a \$250 según su nivel de experiencia
<b>Personal de Salud.</b>		Doctor General	1	Doctor en medicina general	Haber ejercido la profesión como mínimo un año.	Indiferente	25 a 40 años	\$600 a \$900 según su nivel de experiencia
		enfermera	1	Enfermera graduada	Tener como mínimo un año de trabajar en un centro asistencial	Femenino	25 a 30 años	\$350 a \$450 según su nivel de experiencia
<b>Personal de Mantenimiento .</b>		Encargado de mantenimiento	1	Egresado o estudiante de 5 año de: Ing. Mecánica Ing. Eléctrica	Tener como mínimo un año de trabajar como encargado de mantenimiento.	Masculino	24 a 30 años	\$500 a \$700 según su nivel de experiencia
<b>Personal de limpieza.</b>		Encargo de Limpieza	1	Bachiller	Con experiencia en planificación de personal. Requerimientos de insumos.	Indiferente	18 a 25 años	\$250 a \$300 según su nivel de experiencia
		Auxiliares de Limpieza	5	Noveno grado	Sin Experiencia	Indiferente	18 a 25 años	\$225 fijos.
<b>Personal de Vigilancia.</b>		Encargado de seguridad	1	Con grado militar	Con experiencia en el manejo de seguridad en instalaciones. Planificación de personal. Haber trabajado en empresas de seguridad como mínimo un 3 años	Masculino	35 a 45 años	\$400 a \$600 según su nivel de experiencia
		Guardias de seguridad	12	A sus contratar empresa de seguridad		Masculino	18 a 35 años	\$225 a \$250 según la empresa de seguridad

Tabla 145. Personal requerido para las áreas de trabajo del parqueo internacional

### 6.1.3. HORARIOS DE TRABAJO

El parqueo internacional brindara un servicio 24 horas al día por 365 días anuales, ya que debe permanecer a disposición de los transportista en cualquier momento que lo requiera brindando un servicio de calidad en toda sus instalaciones.

Tomando en cuenta esta premisa se estipularan los siguientes horarios y turnos de trabajo que tendrá que laborar el personal de los parqueos internacionales:

ÁREA	PUESTO O CARGO	NUMERO DE PERSONA	HORARIOS
<b>Personal Administrativo.</b>	Administrador de parqueo Internacional	1	Lunes a Viernes 8:00 am a 6:00 pm
	Contador	1	Lunes a Viernes 8:00 am a 6:00 pm
	Jefe de Informática	1	Lunes a Viernes 8:00 am a 6:00 pm
	Soporte Técnico	1	Turnos de 24 horas, 3 veces semana cada persona rotando.
	Secretarías Ejecutivas	2	Lunes a Viernes 8:00 am a 6:00 pm
<b>Personal de logística y cobro.</b>	Jefe de Logística Interna y Cobro	1	Lunes a Viernes 8:00 am a 6:00 pm
	Técnico en Logística	1	Turnos de 24 horas, 3 veces semana cada persona rotando
	Cajeros	3	Turnos de 24 horas, 3 veces semana cada persona rotando
<b>Personal de Restaurante</b>	Encargado de Restaurante	1	Lunes a Viernes 8:00 am a 6:00 pm
	Cocineras	3	Turnos de 24 horas, 3 veces semana cada persona rotando
	Meseros/as	4	Turnos de 24 horas, 3 veces semana cada persona rotando
	Personal de uso varios	3	Turnos de 24 horas, 3 veces semana cada persona rotando
<b>Personal de Venta en tienda.</b>	Encargado de tienda	1	Lunes a Viernes 8:00 am a 5:00 pm Sábado 8:00 am a 12:00 pm



	Cajeras	2	Turnos de 24 horas, 3 veces semana cada persona rotando
<b>Personal de Salud.</b>	Doctor General	1	Lunes a Viernes 8:00 am a 5:00 pm Sábado 8:00 am a 12:00 pm
	enfermera	1	Lunes a Viernes 8:00 am a 5:00 pm Sábado 8:00 am a 12:00 pm
<b>Personal de Mantenimiento.</b>	Encargado de mantenimiento	1	Lunes a Viernes 8:00 am a 5:00 pm Sábado 8:00 am a 12:00 pm
<b>Personal de limpieza.</b>	Encargo de Limpieza	1	Lunes a Viernes 8:00 am a 5:00 pm Sábado 8:00 am a 12:00 pm
	Auxiliares de Limpieza	5	Turnos de 24 horas, 3 veces semana cada persona rotando
<b>Personal de Vigilancia.</b>	Encargado de seguridad	1	Lunes a Viernes 8:00 am a 5:00 pm Sábado 8:00 am a 12:00 pm
	Guardias de seguridad	12	Turnos de 24 horas, 3 veces semana cada persona rotando

Tabla 146. Horarios de trabajo para el parqueo internacional

#### *DISPOSICIONES GENERALES PARA EL PERSONAL DEL PARQUEO INTERNACIONAL*

El personal que labore en los parqueos internacionales debe apearse un buen comportamiento ético y profesional, que permita desarrollar una excelente imagen de dicho proyecto que contribuirá en el desarrollo económico del país, al presentarlo con proyectos de alta envergadura que mejora y contribuirán a realizar de manera eficiente y eficaz los diferentes proceso de exportación e importación que se realizan en El Salvador.

## 6.2. ELEMENTOS A CONSIDERAR EN EL DISEÑO

Al momento de concebir la idea de un proyecto debemos pensar en elementos de suma importancia que deben ser considerados en el diseño y ejecución de las diferentes etapas de un proyecto, existen diferentes normativas internacionales y nacionales que rigen el diseño y construcción de un proyecto como el de los Parqueos Internacionales.

Entre esos reglamentos internacionales podemos encontrar:

- ▶ *ASTM Standards in BuildingCodes (Normas de ASTM en los códigos de construcción)*
- ▶ ISO/TC 59 Construcción de edificaciones
- ▶ ISO/TC 205 Diseño ambiental de edificios
- ▶ Código Internacional de Construcción (IBC).
- ▶ NationalBuildingCode of CanadaNationalResearch Council Canada (Código nacional de construcción de Canadá, Consejo nacional de investigación Canadá)
- ▶ Código uniforme de plomería y Código uniforme de mecánica - International Association of Plumbing and MechanicalOfficials (Asociación internacional de oficiales de plomería y mecánica)
- ▶ NFPA5000 — Código de construcción y seguridad de edificios
- ▶ SPECTEXT Master Guide Specifications (Guía maestra para redactar especificaciones).

Con respecto a los reglamentos aplicado en El Salvador podemos encontrar los siguientes:

- Ley y Reglamento del VMVDU
- Ley y Reglamento de OPAMSS
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, LACAP
- Reglamento de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, LACAPCONVENCION
- Ley de Carreteras y Caminos Vecinales
- Norma Técnica Para el Diseño por Sismo en El Salvador
- Norma Técnica para el Diseño de Cimentaciones y Estabilidad de Taludes
- Reglamento Para la Seguridad Estructural de las Construcciones

Todas estas leyes, reglamentos y normativas tienen que ser considerados en la parte de diseño y ejecución del proyecto de construcción de los parques internacionales.

No hay que dejar de lado o sin considerar la parte de seguridad y salud ocupacional que debe tener los parques internacionales ya que se considera un centro de trabajo que debe estar normado y reglamentado en base a la ley General de prevención de riesgos en los lugares de trabajo y su reglamento general de prevención de riesgos en los lugares de trabajos.

A continuación se desarrollan puntos específicos en los cuales la ley y el reglamento aplican en el diseño de los parqueos internacionales.

*EN BASE AL REGLAMENTO SE DEBERÁ APLICAR EN DISEÑO LO SIGUIENTES ARTÍCULOS*

ARTÍCULOS	APLICACIÓN EN EL DISEÑO
<p><b>Art. 3.-</b> El presente Reglamento tendrá aplicación en todos los lugares de trabajo, sean públicos o privados y están obligados a cuidar de su estricta observancia, tanto los empleadores y los trabajadores, atendiendo a las características de cada puesto de trabajo.</p>	<p><b>Aplicación:</b> todo centro de trabajo sea de carácter público o privado deberá de cumplir con el actual reglamento en el momento del diseño y ejecución del proyecto. Para nuestro caso en específico puede ser un proyecto de carácter nacional o de carácter privado según la fuente de la invención que contribuirá en la realización de dicho proyecto.</p>
<p><b>De la Seguridad Estructural.</b></p> <p><b>Art. 4.-</b> Todas las edificaciones, permanentes o provisionales, serán de construcción segura y firme para evitar riesgos de desplome y los derivados de los agentes atmosféricos. Los cimientos, pisos y demás elementos de los edificios ofrecerán resistencia suficiente para sostener y suspender con seguridad las cargas para los que han sido calculados.</p> <p>Superficies Mínimas.</p> <p>Art. 5.- Los lugares de trabajo reunirán las siguientes condiciones mínimas de superficie de trabajo:</p> <p><b>a)</b> Dos metros cincuenta centímetros (2.50) de altura desde el piso al techo.</p> <p><b>b)</b> Un metro (1) cuadrado de superficie libre por cada trabajador.</p> <p>No obstante, en los establecimientos comerciales, de servicios y locales destinados a oficinas y Despachos, la altura a que se refiere la letra a), podrá quedar reducida hasta dos metros veinte centímetros (2.20) y siempre que exista circulación adecuada de aire o la respectiva renovación, en caso que este sea viciado, por causa de las labores que se realizan.</p> <p><b>De las puertas.</b></p>	<p><b>Aplicación:</b> en base a lo expuesto en estos artículos se debe tomar en cuenta las diferentes leyes, reglamentación y normativas nacionales de construcción para el diseño de la infraestructura que albergara al personal así como a las personas que requerirán el servicio de los parqueos internacionales. Entre estas leyes, reglamentos y normativas encontramos las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ley y Reglamento del VMVDU</li> <li>2. Ley y Reglamento de OPAMSS</li> <li>3. Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, LACAP</li> <li>4. Norma Técnica Para el Diseño por Sismo en El Salvador</li> <li>5. Norma Técnica para el Diseño de Cimentaciones y Estabilidad de Taludes</li> <li>6. Reglamento Para la Seguridad Estructural de las Construcciones</li> </ol> <p>Todo esto debe de tomarse en cuenta en todo momento ya que es importante que se cumpla todo los requisitos, independientemente si es un proyecto de carácter nacional o de carácter privado ya que las dos partes se deben canalizar mediante un plan de licitación para llevar a cabo la ejecución (construcción) del proyecto.</p>

**Art. 12.-** Las puertas y portones deberán cumplir con lo siguiente:

- a) Las puertas transparentes deberán tener una señalización a la altura de la vista.
- b) Las puertas y portones de vaivén deberán ser transparentes o tener partes transparentes que permitan la visibilidad de la zona a la que se accede.
- c) Los portones destinados básicamente a la circulación de vehículos deberán poder ser utilizados por los peatones sin riesgos para su seguridad, o bien deberán disponer en su proximidad inmediata de puertas destinadas a tal fin, expeditas y claramente señalizadas.

► De las puertas de emergencia.

**Art. 13.-** Las puertas y salidas de emergencias deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- 1) Las salidas y puertas de emergencias de los lugares de trabajo tendrán acceso visible o debidamente señalizado.
- 2) En los accesos a las puertas y salidas de emergencia no se permitirán obstáculos que interfieran la salida normal de los trabajadores.
- 3) El ancho mínimo de las puertas de emergencia será de uno con veinte (1.20) metros.
- 4) Las puertas de las salidas de emergencia se abrirán hacia el exterior.
- 5) Ninguna puerta de emergencia permanecerá con llave, de manera que pudiese impedir la evacuación.
- 6) Las puertas de emergencias que comuniquen a las gradas no se abrirán directamente sobre sus escalones, sino sobre descansos de ancho al menos igual a la de aquellas.
- 7) En caso de fallo en el suministro de energía, las vías y salidas de evacuación deberán estar equipadas con iluminación de emergencia

► **De los comedores.**

**Art. 17.-** Las áreas destinadas para comedores estarán ubicadas en lugares próximos a los de trabajo, separados de otros locales y de focos insalubres.

► **Otras condiciones de los comedores.**

**Art. 18.-** Las áreas destinadas para comedores deberán contar con las siguientes características:

1. Tendrán una iluminación, ventilación y temperatura adecuadas.
2. La altura mínima del techo será de dos metros con cuarenta centímetros (2.40).
3. Estarán provistos de mesas, sillas, al menos un lavamanos y agua potable, suficientes, exclusivas para tal fin.

► **Agua potable**

**Art. 20.-** Todo lugar de trabajo deberá tener abastecimiento de agua potable, de acuerdo a lo siguiente:

- 1) Fácilmente accesible a todos los trabajadores y trabajadoras y distribuidos en lugares próximos a los puestos de trabajo.
- 2) Se indicara mediante rotulación si el agua no es potable.
- 3) De ser necesario, será exigido un estudio técnico que pruebe la calidad y composición del agua.
- 4) El empleador deberá prohibir el uso común de vasos u otros utensilios para la bebida del agua y También deberá proveer los medios higiénicos suficientes para evitar tal práctica.

**De los baños.**

**Art. 21.-** Los lavamanos, inodoros y urinarios deberán cumplir lo siguiente:

- 1) En las instalaciones de trabajo deberá mantenerse adecuado sistema para el lavado de manos, en la siguiente proporción:
  - a) Establecimientos con 100 trabajadores o menos, 1 lavamanos por cada 15 trabajadores o fracción mayor de 5.

**Aplicación del Área de Restaurante:** El área de comedores se ha diseñado de tal manera que estará en un área ubicada lejos de los puntos de focos insalubres que se puedan generar tales como el área de basurero, área de baños, etc.

El restaurante contara con un sistema de renovación de aire continuamente para ofrecer un espacio adecuado y confortable para los visitantes así como también para el personal que labore en el, todo esto incluyendo una iluminación adecuada.

**Aplicación:** en los parqueos internacionales deben de contar con servicio de agua potable para su funcionamiento ya que este es un requisito indispensable para la higiene y salubridad que debe brindar las instalaciones para el personal que labora en él y para las personas que requiere el servicio de parqueo.

Agregado al agua potable se instalara un sistema de purificación de agua para que esta cumpla con todas las normativas higiénicas y esta aptas para el consumo humano. Para el tratamiento de las aguas negras existirá una planta que las trataras antes de ser vertidas a las fosas que serán construidas.

**Aplicación:** Uno de los elementos básicos que debe de ofrecer un centro de paso como lo es el Parqueo internacional, son que atienda las necesidades comunes y básicas como lo son los servicios sanitarios y sistemas de ducha. Para ello se calcularan en función de la ley así como de la capacidad pronostica de servicio a brindar.

El requerimiento necesario para el área de servicios sanitarios se ha calculado de la siguiente manera

- b)** Establecimientos con más de 100 trabajadores, 1 lavamanos por cada 20 trabajadores o fracción mayor de 10. El área de lavamanos deberá estar provista de jabón, además, para el secado efectivo se deberá proveer de por lo menos uno de los siguientes elementos: toallas individuales, secadores de aire caliente, toalleros semiautomáticos o toallas de papel, existiendo recipientes adecuados para depositar el material usado.
- 2)** En las instalaciones de trabajo existirán inodoros de descarga y dispondrán siempre de papel higiénico. Se instalaran independientes para hombres y mujeres y con recipientes adecuados para los desechos.
- 3)** El número de inodoros de los lugares de trabajo se regulara por la proporción siguiente:
- a)** Cuando el total de trabajadoras y trabajadores sea menor de cien (100), se dispondrá por lo menos de un inodoro por cada veinte hombres y de uno por cada quince mujeres.
- b)** Cuando el total de trabajadoras y trabajadores sea mayor o igual a cien (100), deberá instalarse un inodoro adicional por cada veinticinco hombres y uno por cada veinte mujeres más.
- c)** Se deberá mantener libre acceso a todos los trabajadores y trabajadoras.
- 4)** El número de urinarios requeridos en los lugares de trabajo será como sigue:
- a)** En establecimientos de 100 trabajadores o menos, habrá un urinario por lo menos; y uno más por cada 50 hombres o fracción mayor de 25.
- b)** En establecimientos con más de 100 trabajadores, habrá uno por cada 70 o fracción mayor de 35; en tal caso, por cada urinario suministrado, podrá eliminarse un inodoro o retrete para hombres, pero en tal caso, el número de estos no debe ser reducido a menos de un tercio del número especificado.

- Se ha calculado que para la parte del personal que brindara el servicio en el parqueo internacional en cual se provee la contratación de 45 hombres y 35 mujeres.
- El parqueo internacional tendrá capacidad para 100 furgones de los cuales se calcula que vayan dos personas por vehículos, lo que se traduce en un estimado de 200 personas de las cuales se estima que podrían ser 190 hombres y 10 mujeres.

En base a lo anterior se tendrán un aproximado de:

PERSONAS	CANTIDAD
Hombres	235
Mujeres	45
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>

A continuación se presenta el cálculo de los elementos con los que cuenta el diseño de los baños de hombres y mujeres:

- Calculo para el área de sanitario de hombre

ELEMENTO	CANTIDAD.
<b>LAVAMANOS</b>	Por ser mayor a
Menor a 100, un lavamanos cada 15 persona y uno mas cada fracción mayor a 5.	100 persona: SE NECESITAN 12
Mayor a 100, un lavamanos cada 20 persona y uno mas cada fracción mayor a 10.	LAVAMANOS.
<b>INODOROS</b>	Por ser mayor a
Menor a 100, un inodoro cada 20 persona.	100 persona: SE
Mayor a 100, un inodoro cada 25 persona.	NECESITAN 9 INODOROS
<b>URINARIOS.</b>	

Los inodoros deben instalarse aislados de las áreas de trabajo, pero no a más de 400 metros de recorrido para acceder a ellos.

Menor a 100, un urinario cada 50 persona y uno más cada fracción mayor a 25. Por ser mayor a 100 persona: SE  
 Mayor a 100, un urinario cada 70 hombres y uno mas cada fracción mayor de 35. NECESITAN 3 URINARIOS.

- Calculo para el área de sanitario de Mujeres

ELEMENTO	CANTIDAD.
<b>LAVAMANOS</b>	Por ser mayor a
Menor a 100, un lavamanos cada 15 persona y uno mas cada fracción mayor a 5.	100 persona: SE
Mayor a 100, un lavamanos cada 20 persona y uno mas cada fracción mayor a 10.	NECESITAN 3 LAVAMANOS
<b>INODOROS</b>	Por ser mayor a
Menor a 100, un inodoro cada 15 persona.	100 persona: SE
Mayor a 100, un inodoro cada 20 persona.	NECESITAN 3 INODOROS

**IDENTIFICACIÓN DE TABLEROS.**

**Art. 37.-** Todos los tableros deberán ser identificados con un nombre o abreviación y todos sus circuitos ramales deberán estar rotulados de acuerdo a la carga que manejan; se instalara en cada tablero un cuadro de carga conteniendo toda la información del tablero

**Aplicación:** las instalaciones eléctricas dentro de los parques internacionales deben de contar con tableros de mando donde se tenga un acceso de manera directa y restringida a todos los circuitos con lo que se cuenten en las instalaciones, todo esto para obtener un punto de control cuando surja una emergencia o se programen mantenimientos preventivos de dichas instalaciones.

**LOS TRANSFORMADORES Y SUBESTACIONES.**

**Art. 47.-** La instalación de los transformadores de potencia y de distribución deberá cumplir lo siguiente:

**Aplicaciones:** todos los parques deberán contar con una subestación que sea la fuente principal de energía eléctrica que proveerá a todas las áreas de la empresa una corriente continua para la óptima operación de todo los equipos con los que contara las instalaciones. Dichas subestaciones deben de estar normadas con respecto a la

1. En la instalación de transformadores que contengan aceite deberán tomarse en cuenta las recomendaciones sobre protección contra incendios.
2. Los transformadores deberán instalarse en lugares con ventilación apropiada y que sean solamente accesibles a personas autorizadas.
3. Los líquidos aislantes de los transformadores deberán ser ambientalmente aceptables y no deberán ser nocivos a la salud.
4. Los tanques, carcasas o estructuras metálicas de los transformadores que estén conectados a circuitos de más de 150 voltios a tierra, deberán conectarse a tierra permanentemente.

#### **ALTURA MÍNIMA.**

**Art. 48.-** La parte más baja de los transformadores y equipos montados en estructuras, deberá estar a una altura mínima sobre el nivel del suelo de acuerdo a si es accesible solo a peatones será de 3.5mts y las áreas accesibles por vehículos serán no menor a 5mts.

#### **DEL ESPACIO DE LAS SUBESTACIONES.**

**Art. 52.-** Subestaciones formadas por transformadores trifásicos o bancos de transformadores monofásicos, montados en plataforma de concreto, podrán ser a la intemperie o en interiores y las Dimensiones del recinto deberán ser lo suficientemente espaciosas para permitir las labores de mantenimiento e inspección. Si en el mismo recinto se ubican equipos para medición, se deberán seguir las normas de la distribuidora y coordinar con ella la distribución de los equipos en el área disponible.

Normas de la SIGET.

**Art. 74.-** Las instalaciones y equipos eléctricos que trabajen en baja y alta tensión, deberán cumplir las condiciones que se describen en la "Norma Técnica de Diseño, Seguridad y Operación de Las Instalaciones de Distribución Eléctrica" emitidas por la

altura en la que se debe encontrar así el espacio específico con el cual contara para poder realizar los respectivos mantenimiento o trabajo que se realicen, todo esto en base a la normativas salvadoreñas dictadas por la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET)



Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET)

De la señalización de la circulación peatonal

**Art. 113.-** Las características de las vías de circulación peatonal deberán cumplir lo siguiente:

1. Las vías de circulación peatonal estarán identificadas con claridad, mediante franjas continuas de color visible, blanco o amarillo, teniendo en cuenta el color del piso.
2. Las vías exteriores permanentes que se encuentren en zonas edificadas deberán estar marcadas también en la medida en que resulte necesario, a menos que estén provistas de barreras o de un perímetro apropiado.
3. La línea delimitadora de la vía peatonal tendrá un ancho no menor de diez (10) centímetros.
4. En las vías vehiculares se adoptara la señalización de cruce peatonal que establece el Reglamento General de Transito y Seguridad Vial.

✓ **Aplicación:** por ser un área que presentara riesgo a la integridad física de las personas, los parqueos contarán con un sistema de señalización en el piso y señale visible en paredes y rótulos.

Todo esto para que permita una excelente orientación del peatón el área segura por la cual debe circular ya que dentro de las instalaciones se concentrara un flujo continuo de vehículos que presenta un riesgo al peatón. Todas estas normativas contribuirán a eliminar las posibles causas de accidentes que se puedan dar por falta de señalización peatonal.

**Dispositivos de protección contra incendios**

**Art. 117.-** Todos los dispositivos de protección, detección, alarma y extinción de incendios se mantendrán en buen estado de utilización evitando situaciones que obstaculicen o dificulten el acceso a dichos dispositivos.

**Aplicación:** se contará con el equipo adecuado para responder de manera adecuada el momento de una emergencia originada por un incendio dentro de las instalaciones, así como un adecuado sistema de alarma que alerten sobre un incendio al personal y a las personas que se encuentre dentro del parqueo internacional.

**DE LA ILUMINACIÓN**

**Art. 130.-** En los locales de trabajo se deberán observar las siguientes medidas:

1. La iluminación de cada zona o parte de un lugar de trabajo deberá adaptarse a las características de la actividad que se efectúe en ella, teniendo en cuenta:
  - a) Los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores dependientes de las condiciones de visibilidad
  - b) Las exigencias visuales de las tareas desarrolladas.

**Aplicación:** por ser un área en la que 85% se encontrará al aire libre se necesitará iluminación tipo torre de cuatro luminarias que estarán distribuidas en el parqueo para que los transportistas tengan una buena percepción al momento de conducir o aparcar sus vehículos en sus puestos.

Estas torres tendrán una fuente de 500 lux que permita una buena iluminación de manera constante y sin interrupciones asistidos por una planta eléctrica al momento que se produjera un corte de energía eléctrica

2. Siempre que sea posible, los lugares de trabajo tendrán una iluminación natural, que deberá complementarse con una iluminación artificial cuando la primera, por si sola, no garantice las condiciones de visibilidad adecuadas. En tales casos, se utilizará preferentemente la iluminación artificial general, complementada a su vez con una localizada cuando en zonas concretas se requieran niveles de iluminación elevados.

Tabla 147. Aplicación de leyes y reglamentos para el parqueo internacional

### 6.3. DISEÑO DE PARQUEO INTERNACIONAL

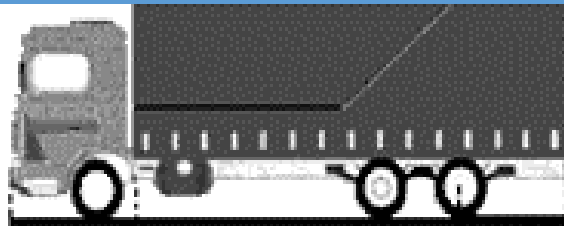
Como parte del diseño de los parqueos internacionales debe de contar con ciertos estándares y requerimiento en esta etapa desarrollaremos los más importantes a considerar en la parte de la construcción.

#### 6.3.1. TIPOS DE VEHÍCULOS QUE RECIBIRÁ EL PARQUEO INTERNACIONAL

La idea principal es que el parqueo sea utilizado por vehículos de carga (Furgones, tráilles y remolques) que transportan ya sean suministros o productos terminados mediante las modalidades de importación o exportación a El Salvador o a países de la región Centroamericana.

Los diseños de los vehículos de carga se encuentran en diferente dimensiones entre ellas se tiene de:

#### VEHÍCULOS CON REMOLQUE DE 40 PIES



Son vehículos entre los cuales se incluyen los camiones, furgones con contenedores cortos entre otros

Tiene un largo de 12 metros lineales con un ancho de 2.60 metros

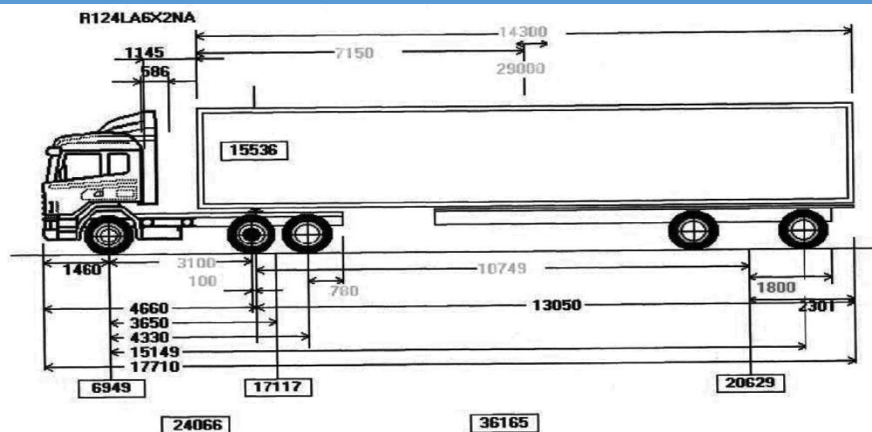
Se agregara 0.5 metro a cada costado lo que se traduce en un 1 metro que se agregara a lo lineal y 1 metro que se agregara a lo ancho

Para este vehículo se necesitara una área de:  $(13.00 \text{ m})(3.60 \text{ m})$ : 46.80 m<sup>2</sup>

**Fuente:** elaborado en base al códigos internacionales de trasporte de carga, ferroviario y marítimo sección Latinoamérica

Tabla 148. Vehículo con remolque de 40 pies

#### VEHÍCULOS CON REMOLQUE DE 58 PIES



Son vehículos entre los cuales se incluyen los furgones con contenedores que transportan productos a granes, estivado, en pallet a sea de forma seca o refrigerado.

Tiene un largo de 17.71 metros lineales con un ancho de 2.60 metros

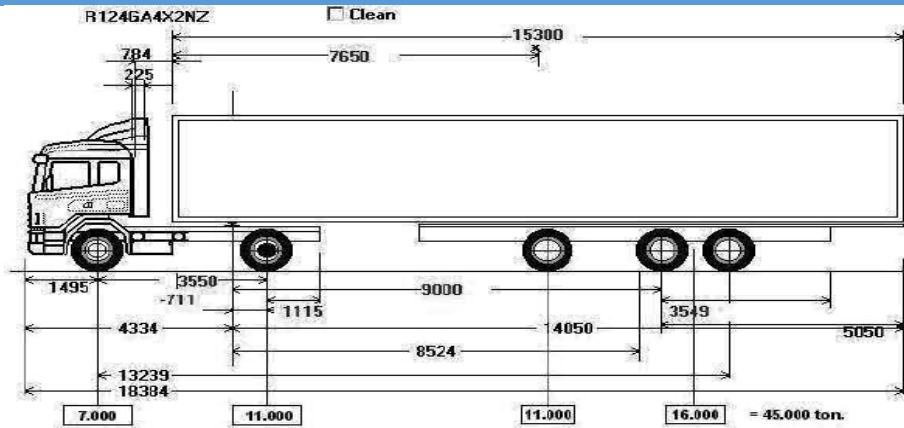
Se agregara 0.5 metro a cada costado lo que se traduce en un 1 metro que se agregara a lo lineal y 1 metro que se agregara a lo ancho

Para este vehículo se necesitara una área de:  $(18.70 \text{ m})(3.60 \text{ m}): 67.32 \text{ m}^2$

**Fuente:** elaborado en base al códigos internacionales de trasporte de carga, ferroviario y marítimo sección Latinoamérica

Tabla 149. Vehículo con remolque de 58 pies

### VEHÍCULOS CON REMOLQUE DE 60 PIES



Son vehículos entre los cuales se incluyen los furgones con contenedores que transportan productos a granes, estivado, en pallet a sea de forma seca o refrigerado.

Tiene un largo de 18.384 metros lineales con un ancho de 2.60 metros

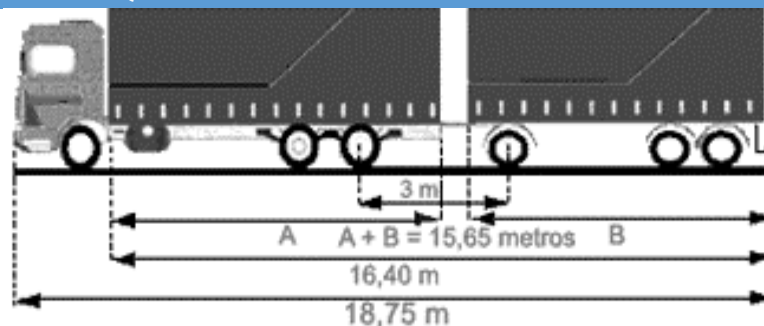
Se agregara 0.5 metro a cada costado lo que se traduce en un 1 metro que se agregara a lo lineal y 1 metro que se agregara a lo ancho

Para este vehículo se necesitara una área de:  $(19.384 \text{ m})(3.60 \text{ m}): 69.78 \text{ m}^2$

**Fuente:** elaborado en base al códigos internacionales de trasporte de carga, ferroviario y marítimo sección Latinoamérica

Tabla 150. Vehículo con remolque de 60 pies

### VEHÍCULOS CON REMOLQUE DE 60 PIES



Son vehículos entre los cuales se incluyen los furgones con contenedores que transportan productos a granes, estivado, en pallet a sea de forma seca o refrigerado.

Tiene un largo de 18.75 metros lineales con un ancho de 2.60 metros

Se agregara 0.5 metro a cada costado lo que se traduce en un 1 metro que se agregara a lo lineal y 1 metro que se agregara a lo ancho

Para este vehículo se necesitara una área de:  $(19.75 \text{ m})(3.60 \text{ m}): 71.1\text{m}^2$

**Fuente:** elaborado en base al códigos internacionales de transporte de carga, ferroviario y marítimo sección Latinoamérica

Tabla 151. Vehículo con remolque de 60 pies

En largo lineal máximo promedio de los vehículos de carga es de 18.75 metros (60 pies) con un área promedio requerida de 71.1 m<sup>2</sup> por vehículos, el parqueo internacional tendrá una capacidad para 100 vehículos de carga y se tomara en cuenta el vehículo con mayor dimensión promedio este será el de 18.75 metros (60 pies).

A continuación se calcula el área física requerida para el parqueo de los 100 vehículos de carga:

REMOLQUE DE 18.75 METROS (60 PIES)	DIMENSIONES	ÁREA + TOLERANCIA	ÁREA REQUERIDA PARA EL PARQUEO
100 vehículos de carga	<ul style="list-style-type: none"> <li>18.75 m de largo</li> <li>2.60 m de ancho</li> </ul>	(19.75 m) (3.60 m): 71.10 m <sup>2</sup>	7,110 m <sup>2</sup>

**Fuente:** elaborado en base al códigos internacionales de transporte de carga, ferroviario y marítimo sección Latinoamérica

Tabla 152. Cálculos de área física requerida para el parqueo

Sumado al parqueo de vehículos de carga se contara con parqueo para vehículos tipos sedan y pick up, para ello se estipula un parqueo para 20 vehículos. Dichas área se tendrá de 3.50 metro lineales por 3.00 metros de ancho lo que se traduce en un área de 10.50 m<sup>2</sup>.

SEDANES Y PICK UP	DIMENSIONES	ÁREA + TOLERANCIA	ÁREA REQUERIDA PARA EL PARQUEO
20 Vehículos	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.50m de largo</li> <li>3.00 m de ancho</li> </ul>	(3.50 m) (3.00 m): 10.50 m <sup>2</sup>	210.00 m <sup>2</sup>

**Fuente:** elaborado en base al códigos internacionales de transporte de carga, ferroviario y marítimo sección Latinoamérica

Tabla 153. Cálculos de área física requerida para el parqueo

### COSTOS DE CONSTRUCCIÓN

Para el costero de la edificación de la obra física se tiene en base a hojas de cálculos que se manejan en la empresas constructora de los diferentes costos estándar en la construcción se pueden definir 3 niveles de inversión en construcciones de los proyectos residenciales o de instalaciones como el caso en específico del proyecto de los parqueos internacionales en las tres principales adunas fronterizas de El Salvador, estos niveles son

- 1) Nivel básico (Precio promedio por m<sup>2</sup>: \$180.00)
- 2) Nivel intermedio (Precio promedio por m<sup>2</sup>: \$316.00)
- 3) Nivel alto (Precio promedio por m<sup>2</sup>: \$476.00)

A continuación se describe cada nivel:

#### A) NIVEL BÁSICO

Costo por metro cuadrado: \$120.- - \$240.- (promedio: \$180.00).

En el nivel básico las paredes pueden ser de bloque de concreto sin repellar o de ladrillo de obra, cubierta (techo) de Duralita, artefactos sanitarios estándar, cielo falso de losetas de fibrolit, grifería y placas para apagadores y tomacorrientes estándar.

#### **B) NIVEL INTERMEDIO**

En el nivel intermedio \$241.- - \$370.- (promedio \$305.50) las paredes son repelladas y pintadas, el piso puede ser de cerámica, la cubierta (techo) de Duralita. Artefactos sanitarios mejores que estándar. El cielo falso puede ser tabla roca o similar. La grifería y placas apagadores y tomacorrientes estándar.

#### **C) NIVEL ALTO**

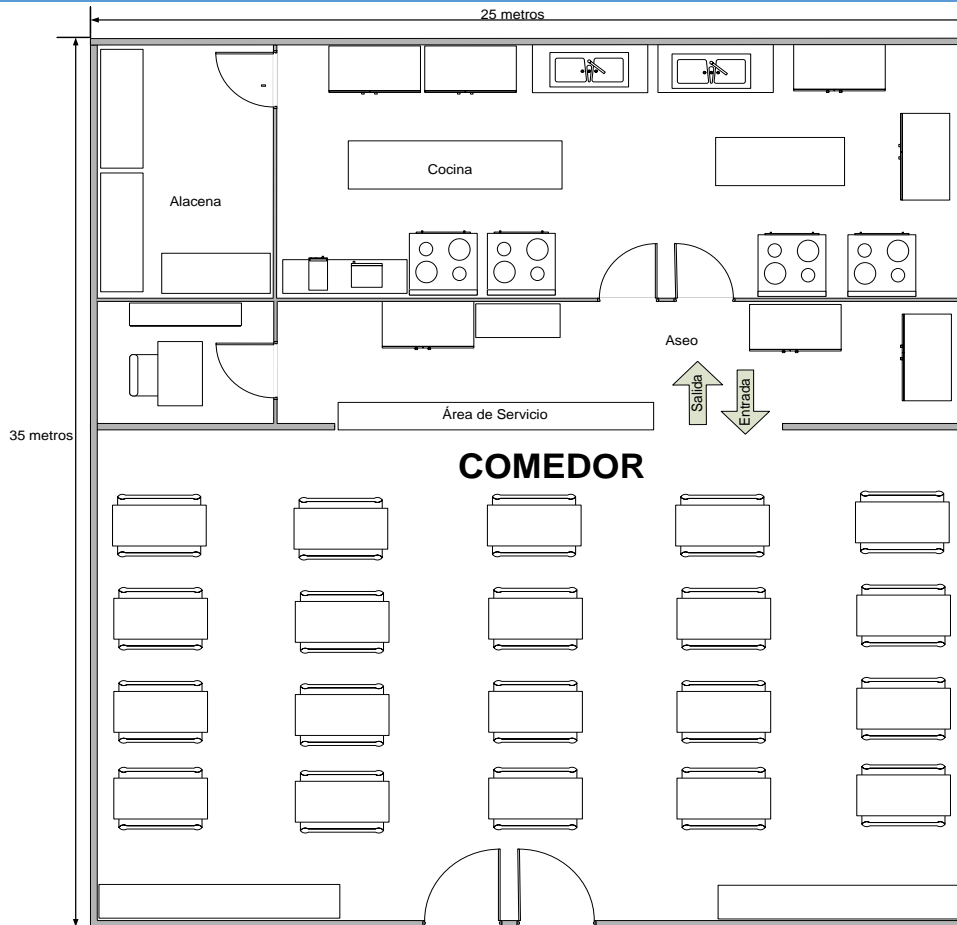
Rango costo por metro cuadrado: \$370.- - \$414.- (promedio: \$392.00).

Las paredes son repelladas y pueden tener nichos y arcos. El piso puede ser de cerámica de calidad superior. La cubierta (techo) puede ser teja, cielo falso de tabla roca o madera (madera sólida o plywood). Artefactos sanitarios y grifería de diseño elegante. Placas apagadores y tomacorrientes exclusivos.

#### **6.3.2. ÁREAS DE SERVICIO**

Dentro del parqueo internacional se cuentan con diferentes áreas de servicios las cuales comprenden un complejo de instalaciones que se detallan a continuación.

## ÁREA DE RESTAURANTE



## DIMENSIONES

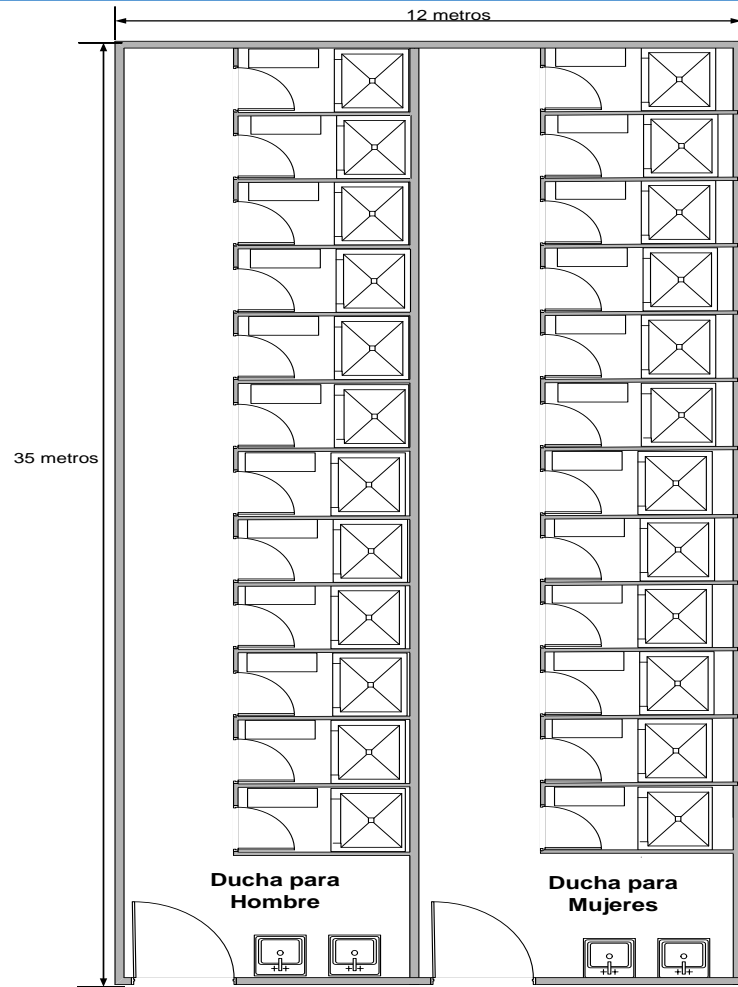
- El área de restaurante tendrá un ancho de 25 metros por 35 metros de largo con un área de 875 m<sup>2</sup>

CANTIDAD	ELEMENTO	COSTO UNITARIOS	COSTO TOTAL
875 m <sup>2</sup>	Construcción de paredes piso y techo	\$392.00/ m <sup>2</sup>	\$343,000
875 m <sup>2</sup>	Instalaciones eléctricas y de redes	\$10.00/ m <sup>2</sup>	\$8,750
2	fregaderos	\$300	\$600
7	Refrigeradores de doble puerta	\$750	\$5,250
6	Mesas inoxidable	\$250	\$1,500
1	Mesa térmica	\$700	\$700
4	Cocinas industriales	\$800	\$3,200
-	Platos, tenedores, licuadoras, hornos, cucharones, etc.	-	\$5,000
20	Mesas de comedores	\$200	\$4,000
1	Juego de escritorio y archivero	\$300	\$300
-	Costos Varios	-	\$5,000
	<b>TOTAL</b>		<b>\$377,300.00</b>

**Fuente:** Elaboración Propia con apoyo de Ing. Juan García de Inversiones Orientales S.A de C.V

Tabla 154. Mapa de área de restaurante para el parqueo internacional

## ÁREA DE DUCHAS



## DIMENSIONES

El área de Duchas tendrá un ancho de 12 metros por 35 metros de largo con un área de 420 m<sup>2</sup>

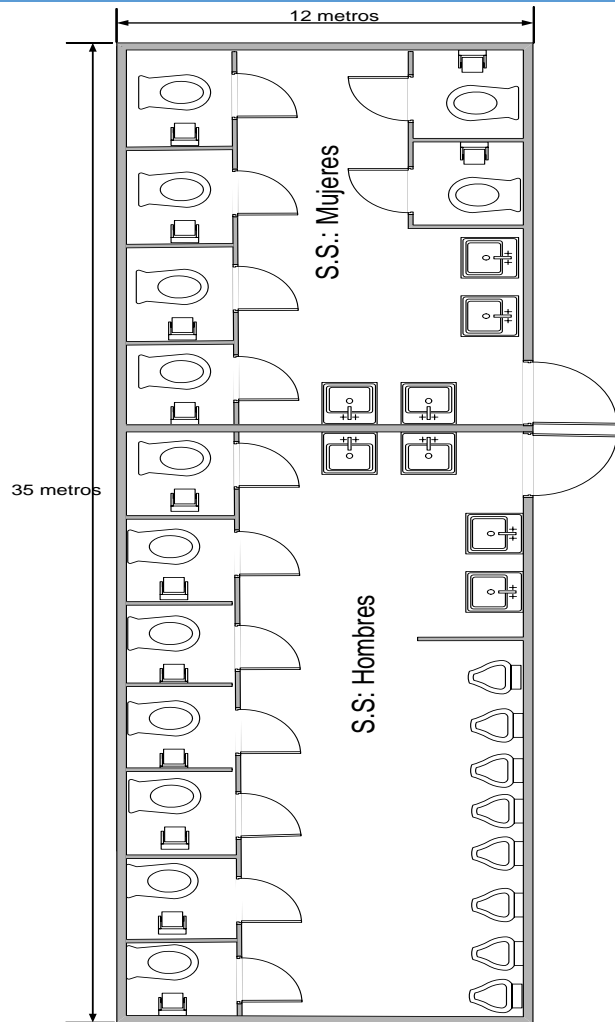
CANTIDAD	ELEMENTO	COSTO UNITARIOS	COSTO TOTAL
420 m <sup>2</sup>	Construcción de paredes piso y techo	\$392.00/ m <sup>2</sup>	\$164,640
420 m <sup>2</sup>	Instalaciones eléctricas y de redes	\$10.00/ m <sup>2</sup>	\$4,200.00
24	Duchas (banca, elementos de ducha)	\$100.00	\$2,400.00
4	lavamanos	\$45.00	\$90.00
-	Costos Varios	-	\$5,000.00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$176,330.00</b>

**Fuente:** Elaboración Propia con apoyo de Ing. Juan García de Inversiones Orientales S.A de C.V

Tabla 155. Mapa de área de duchas para el parqueo internacional



## ÁREA DE SANITARIOS



## DIMENSIONES

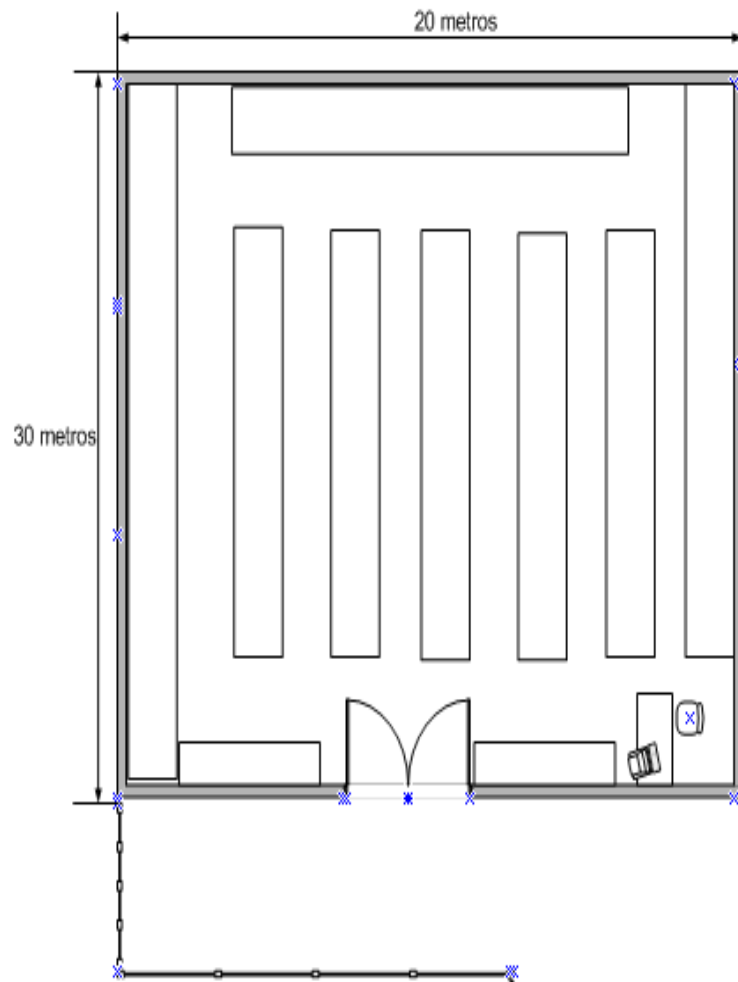
El área de Sanitarios tendrá un ancho de 12 metros por 35 metros de largo con un área de 420 m<sup>2</sup>

CANTIDAD	ELEMENTO	COSTO UNITARIOS	COSTO TOTAL
420 m <sup>2</sup>	Construcción de paredes piso y techo	\$392.00/ m <sup>2</sup>	\$164,640
420 m <sup>2</sup>	Instalaciones eléctricas y de redes	\$10.00/ m <sup>2</sup>	\$4,200.00
13	sanitarios	\$85.00	\$1,105.00
8	lavamanos	\$45.00	\$360.00
8	urinarios	\$75.00	\$600.00
-	Costos Varios	-	\$5,000.00
		<b>TOTAL</b>	<b>\$175,905.00</b>

**Fuente:** Elaboración Propia con apoyo de Ing. Juan García de Inversiones Orientales S.A de C.V

Tabla 156. Mapa de área de sanitarios para el parqueo internacional

## ÁREA DE SUPERMERCADO



## DIMENSIONES

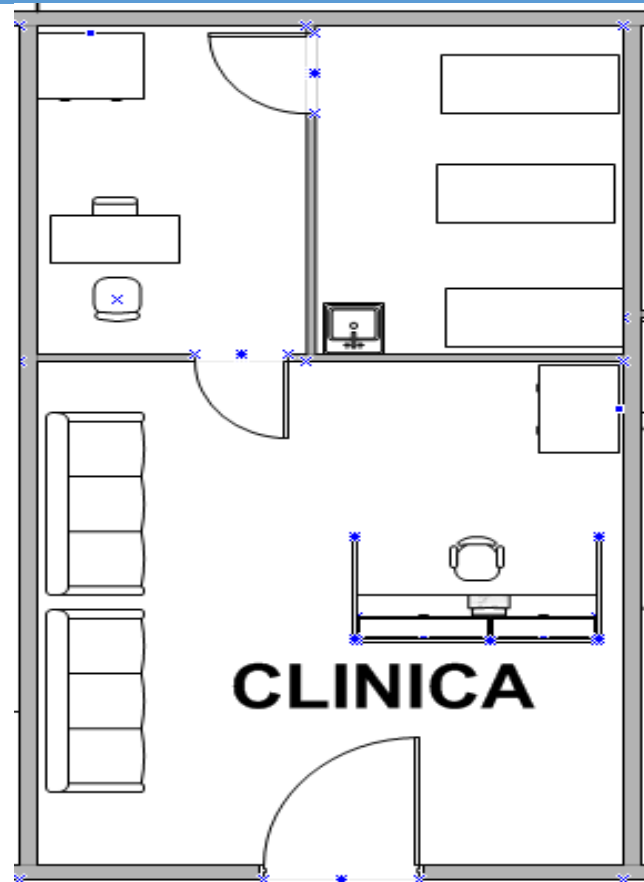
El área de supermercado tendrá un ancho de 12 metros por 35 metros de largo con un área de 420 m<sup>2</sup>

CANTIDAD	ELEMENTO	COSTO UNITARIOS	COSTO TOTAL
420 m <sup>2</sup>	Construcción de paredes piso y techo	\$392.00/ m <sup>2</sup>	\$164,640
420 m <sup>2</sup>	Instalaciones eléctricas y de redes	\$10.00/ m <sup>2</sup>	\$4,200.00
2	Estantes grandes	\$350.00	\$700.00
5	Estantes medianos	\$200.00	\$1,000.00
2	Estantes pequeño	\$100.00	\$200.00
-	Costos Varios	-	\$5,000.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$175,740.00</b>

**Fuente:** Elaboración Propia con apoyo de Ing. Juan García de Inversiones Orientales S.A de C.V

Tabla 157. Mapa de área de supermercado para el parqueo internacional

## ÁREA DE CLÍNICA



## DIMENSIONES

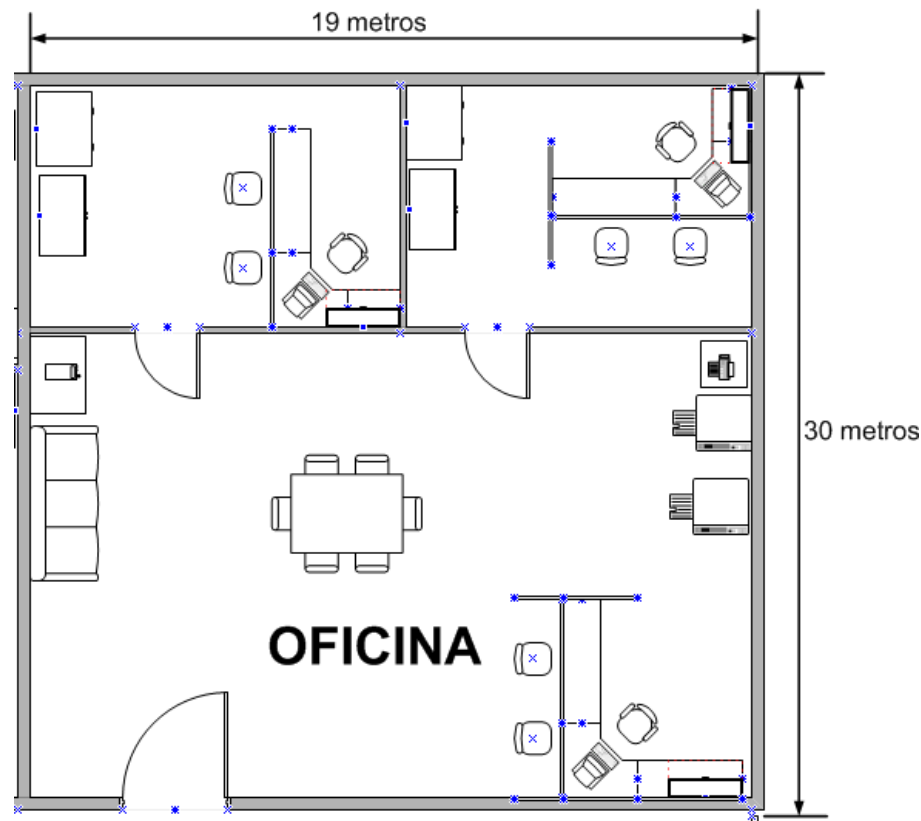
El área de la clínica tendrá un ancho de 15 metros por 30 metros de largo con un área de 450 m<sup>2</sup>

CANTIDAD	ELEMENTO	COSTO UNITARIOS	COSTO TOTAL
450 m <sup>2</sup>	Construcción de paredes piso y techo	\$392.00/ m <sup>2</sup>	\$176,400.00
450 m <sup>2</sup>	Instalaciones eléctricas y de redes	\$10.00/ m <sup>2</sup>	\$4,500.00
3	Canapés (camas Hospitalarias)	\$500.00	\$1,500.00
1	lavamanos	\$45.00	\$45.00
2	sillones	\$100.00	\$200.00
1	Juego de escritorio con archivero	\$400.00	\$400.00
1	Juego de escritorio con archivero y computadora	\$800.00	\$800.00
	Equipo medico	\$10,000.00	\$10,000.00
-	Costos Varios	-	\$5,000.00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$198,845.00</b>

**Fuente:** Elaboración Propia con apoyo de Ing. Juan García de Inversiones Orientales S.A de C.V

Tabla 158. Mapa de área de clínica para el parqueo internacional

## ÁREA DE OFICINA



## DIMENSIONES

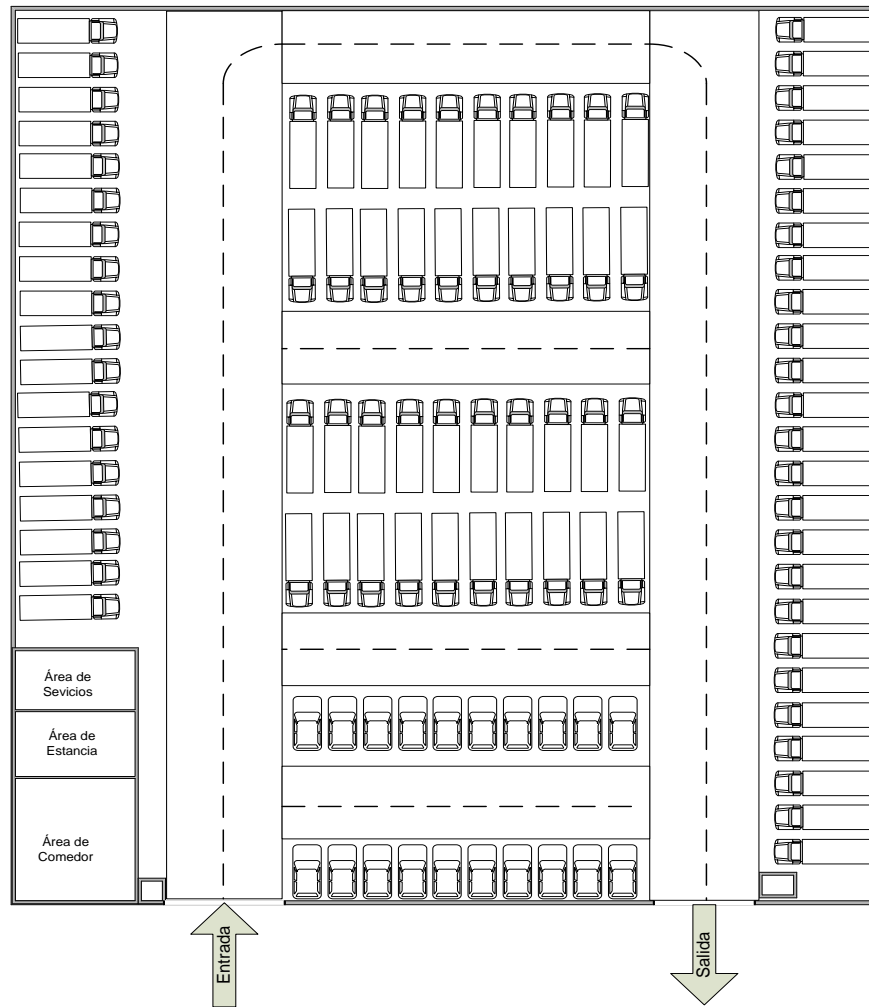
El área de la Oficina tendrá un ancho de 19 metros por 30 metros de largo con un área de 570 m<sup>2</sup>

CANTIDAD	ELEMENTO	COSTO UNITARIOS	COSTO TOTAL
570 m <sup>2</sup>	Construcción de paredes piso y techo	\$392.00/ m <sup>2</sup>	\$223,440.00
570m <sup>2</sup>	Instalaciones eléctricas y de redes	\$10.00/ m <sup>2</sup>	\$5,700.00
1	Mesa de juntas	\$405.00	\$405.00
1	sillones	\$100.00	\$200.00
1	Juego de escritorio con archivero	\$400.00	\$400.00
2	Juego de escritorio con archivero y computadora	\$800.00	\$800.00
2	Fotocopiadoras	\$1,500.00	\$3,000.00
	Equipo de oficina	\$5,000.00	\$5,000.00
295 m <sup>2</sup>	Construcción de rampla	\$100.00/ m <sup>2</sup>	\$29,500.00
-	Costos Varios	-	\$5,000.00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$273,445.00</b>

**Fuente:** Elaboración Propia con apoyo de Ing. Juan García de Inversiones Orientales S.A de C.V

Tabla 159. Mapa de área de oficina para el parqueo internacional

## ÁREA DE PARQUEO EN GENERAL



## DIMENSIONES

El área de parqueo general tendrá un ancho de 100 metros por 100 metros de largo con un área de 570 m<sup>2</sup>

CANTIDAD	ELEMENTO	COSTO UNITARIOS	COSTO TOTAL
570 m <sup>2</sup>	Construcción de paredes de perímetro	\$392.00/m <sup>2</sup>	\$223,440.00
570m <sup>2</sup>	Instalaciones eléctricas y alumbrado general	•	\$20,000.00
7,935 m <sup>2</sup>	Pavimento hidráulico	\$125.00/m <sup>2</sup>	\$991,875.00
1	Sub-estación Eléctrica y planta eléctrica.	-	\$35,000.00
1	Sistema de control de parqueo	-	\$20,000.00
•	Sistema de agua potable	-	\$20,000.00
•	Sistema de tratamiento de aguas gris negras	-	\$30,000.00
-	Fosa séptica	-	\$15,00.00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$1,355,315.00</b>

Fuente: Elaboración Propia con apoyo de Ing. Juan García de Inversiones Orientales S.A de C.V

Tabla 160. Mapa de área de parqueo general para parqueo internacional

### 6.3.3. ESPECIFICACIONES DE OBRA CIVIL

En este apartado se abordan todos los aspectos técnicos de la obra civil para el Parqueo Internacional en las tres principales fronteras de El Salvador (La Hachadura, Anguatu y El Amatillo) con los países Centroamericanos (Guatemala y Honduras)

#### *TERRENO*

El espacio físico requerido para la instalación del parqueo internacional con un área de 10,000 m<sup>2</sup> de topografía semiplano. La edificación en las áreas de servicios será de dos plantas y el área de parqueo será plana a nivel de suelo para el aparcamiento de vehículos de carga.

El proceso de terracería será realizado por el contratista encargado de la obra civil, incluye actividades de: Limpieza y chapeo, descapote, excavaciones y compactación.

#### *PROTECCIÓN PERIMETRAL.*

Se deberá proteger los alrededores del parqueo internacional para evitar el ingreso de personas ajenas a las que conducen los vehículos de carga y vehículos tipo sedanes y pick up como una medida de seguridad que se brindara en las instalaciones del parqueo. Módulos de pared con dimensiones de 3.0 m ancho x 4.5 m alto.

Esta pared ofrecerá una solución para la protección perimetral exterior estimada en 400 metros lineales, contara con concertinas de púa en la parte superior, que tendrá corriente de 220 voltios.

#### *BASE DE SUELO EN FUNDACIONES DE ESTRUCTURAS Y PISOS INDUSTRIALES.*

El contratista deberá suministrar todos los materiales y equipos para ejecutar el trabajo en la construcción de capas de cemento para acomodar los cimientos o fundaciones de las edificaciones y tuberías del proyecto. La base del suelo será de cemento con espesor variable, con el 5% de material granular seco (cemento ASTM C 595 tipo 1 Portland) con respecto a la cantidad de arena limosa.

#### *INSTALACIONES FÍSICAS DEL ÁREA DE SERVICIOS Y PARQUEO.*

El sector de de parqueo en general, 7,900 m<sup>2</sup> deberá contar con piso de material resistente al tránsito de vehículos, liso, antideslizante, con caídas hacia los desagües evitando el acumulo de líquidos que propicien acumulamiento de agua dentro del área de parqueo esto con el fin de evitar posibles accidentes, así también se debe cumplir para el área de servicios en general donde será ocupada por las personas que lo utilizaran.

#### *EL PISO*

En el parqueo internacional los pisos no deben ser rugosos, ni lisos, por tanto lo recomendable es un piso de concreto semi-rugoso, con una inclinación del 2% hacia el desagüe, con una superficie de 7,900 m<sup>2</sup> se puede pintar con una pintura epóxica, no se recomienda colocar ladrillos, ya que permite acumulación de suciedad, en la sisa entre ladrillo y ladrillo. La resistencia estructural del piso será 4 veces la correspondiente a la carga estática o 6 veces a la carga móvil prevista, sin que se presenten fisuras o irregularidades en la superficie. Además deben ser construidos en materiales que resistan la acción de las sustancias químicas (aceites de motor, líquidos hidráulicos, soluciones de frenos, ácidos de baterías entre otros.) que se desprendan de los vehículos en el parqueo. Las uniones de paredes y pisos serán continuas y en forma de media caña para facilitar la limpieza y mantenimiento

En las áreas de servicios en piso será de cerámica de 30 x 30 cm semi lisa que no permita que las personas se deslicen y se produzcan accidentes.

#### LAS PAREDES.

Al igual que los pisos, si las paredes son muy rugosas dan lugar a la acumulación de suciedad. Las paredes deben de ser: impermeables, lisas de color claro y sin grietas, no deben ser absorbentes y de fácil limpieza. Las uniones entre pared y pared o pisos deben ser redondeadas para evitar la acumulación de residuos y facilitar la limpieza y sanitización. Es recomendable que se pinte con pintura epóxica a una altura mínima de 1.5 metros con el propósito de tapar los poros que puedan quedar en el concreto, cuando se realiza el alisado. Se recomienda refuerzo de muros con concreto armado en todas las paredes en block con dimensiones de 15 x 20 x 40 cm, con una altura de 4.5 metros en el área de los servicios y de 3.5 mts en el resto del parqueo y con repello.

#### Proporciones de volumen de paredes.

Descripción	Proporción	Tamiz que debe pasar la arena
Mampostería de piedra	1 cemento, 5 arena	1/4"
Mampostería de ladrillo de barro	1 cemento, 4 arena	1/4"
Paredes de bloque de concreto	1 cemento, 3 arena	1/4"
Aceros	1 cemento, 3 arena	1/4"
Enladrillados	1 cemento, 6 arena	1/4"
Repellos	1 cemento, 3 arena	1/16"
Afinados	1 cemento, 2 arena	1/32"
Pulidos	1 cemento, 1 arena	1/64"

Tabla 161. Proporciones de volumen de paredes

#### TECHOS

Estructura reforzada por marcos de hierro y polín C, de tal forma que pueda sostener la carga del techo y bajo el techo deberá usarse cielo falso y debe ser liso, sin uniones y fácil de limpiar o puede ser sustituido por techos de lamina termo-acústica que eviten que las altas temperatura se reflejen en la áreas de servicios. El total del área a techar es de 2,100 m<sup>2</sup>.

#### VENTANAS.

Las ventanas deben ser fáciles de limpiar, desmontables, que impidan la entrada de agua y plagas. No usar marcos de madera en las ventanas sino de metal deberá estar protegido por una malla, que pueda retener el mismo en caso de desprenderse. Los dinteles serán inclinados para facilitar su aseo y evitar que sean usados como estantes. Si las ventanas abren estarán protegidas con mallas o mosquiteros, fáciles de quitar y asear y con al menos 16 hilos por cm<sup>2</sup>.

#### RAMPAS Y ESCALERAS.

Los pisos de las rampas y escaleras serán antideslizantes, los desniveles no serán superiores al 10%, su amplitud debe calcularse de acuerdo a las necesidades y estarán señalizados los flujos vehiculares y de personas.

## AGUA

La red de agua deberá satisfacer todas las necesidades del parqueo internacional. Éstas se pueden resumir en los siguientes apartados.

1. **Servicios y usos generales.** Incluirá los distintos puntos de consumo de aseos y vestuarios, así como aquéllos que estén repartidos por la instalación para, uso del personal.
2. **Limpieza.** Para esta tarea se dispondrán tomas de agua fría provistas de mangueras, y situadas en los distintos puntos de la instalación.

Las necesidades de agua en los distintos puntos de consumo existentes en el parqueo internacional, así como los diámetros de sus derivaciones hasta el acoplamiento con una de las redes principales de la instalación de tuberías, se recogen en la tabla siguiente.

Establecimiento de necesidades de agua en el área

Elemento de consumo	Q (litros/seg.)	D comerciales (mm)
Lavabos	0.1	10
Fregaderos	0.2	10
Inodoros	0.1	10
Lavamanos	0.1	10
Duchas	0.2	10
Tomas de limpieza	0.1	10
Boca de riego (grifos)	1	20
Enfriamiento del agua	0.1	10

Tabla 162. Establecimiento de necesidades de agua en el área

## SUMINISTRO DE AGUA.

El agua se convierte en la fuente principal un parqueo internacional para brindar un correcto servicio, pues se utiliza para muchas acciones (duchas, inodoros, etc.), si ésta no es potable él puede causar enfermedades e infecciones que ponen en riesgo la salud del personal y personas que visitan las instalaciones.

Debe disponerse de un abastecimiento de agua potable, debe ajustarse a lo especificado en la Norma Salvadoreña Obligatoria NSO13.07.01.04 Agua. Agua Potable, debe de contar con instalaciones apropiadas para su almacenamiento y distribución, de manera que si ocasionalmente el servicio es suspendido, no se interrumpa el suministro. Se utilizara una cisterna o tanque de residual libre, el límite mínimo permisible es de 0.3 mg/L para condiciones donde no haya brote de enfermedades por consumo de agua contaminada y el límite máximo permisible 1.1 mg/L (miligramos por Litro).

## TUBERÍAS.

Las tuberías estarán pintadas según el código de colores y será de un tamaño y diseño adecuado e instalada y mantenida para que lleven a través de la instalaciones, el agua a las áreas que se requieren, transporten adecuadamente las aguas negras o aguas servidas de la instalaciones y así evitar que constituyan una fuente de contaminación para el personal clientes , proveer un drenaje



adecuado en las áreas donde están sujetos a inundaciones por la limpieza o donde los usos de los servicios normales liberen o descarguen aguas u otros desperdicios líquidos.

Muchas veces por no identificar las tuberías, separar los fluidos y controlar las llaves de control puede dar lugar a malas maniobras y enviar aire en lugar de agua.

COLOR	FLUIDOS
Naranja	Tubería sin aislar que lleve vapor, combustible en general.
Verde	Ductos granulados, mangueras de oxígeno e los equipos de soldadura oxiacetilénica.
Gris	Agua fría, combinado con franjas naranjas para agua caliente.
Azul	Aceites y sistemas de lubricación.
Amarillo	Agua comprimida, amoníaco, soluciones alcalinas o ácidas.
Café	De condensado a vapor.
Blanco	Conduzcan refrigerantes y tuberías de vacío.

Tabla 163. Guía de colores para identificar fluidos en tuberías para industria servicios, según la American Standard Association ASA

#### *EVACUACIÓN DE EFLUENTES Y AGUAS RESIDUALES.*

Los establecimientos deberán contar con un sistema eficaz de evacuación de efluentes y aguas residuales, el cual deberá mantenerse en todo momento, en buen estado de mantenimiento. Todos los conductos de evacuación, incluidos los sistemas de alcantarillas, deberán ser suficientemente grandes para soportar cargas máximas y deberán construirse de manera que se evite la contaminación de agua potable.

#### *AGUAS RESIDUALES Y DRENAJES.*

En las áreas de servicios donde se utilice agua abundante, se recomienda instalar un sifón por cada 30 m<sup>2</sup> de superficie. Los puntos más altos de drenaje deben estar a no más de 3 metros de un colector maestro; la pendiente máxima del drenaje con respecto a la superficie del piso debe ser superior a 5%. Los drenajes deben ser distribuidos adecuadamente y estar provistos de trampas contra olores y rejillas anti plagas. Las cañerías deben ser lisas para evitar la acumulación de residuos y formación de malos olores. La pendiente no debe ser inferior al 3% para permitir el flujo rápido de las aguas residuales. La red de aguas servidas estará por lo menos a 3 metros de la red de agua potable para evitar contaminación cruzada. Todos los residuos sólidos que salgan de las instalaciones deben cumplir los requisitos establecidos por las normas sanitarias y la Secretaria del Ambiente.

#### *ILUMINACIÓN.*

Las instalaciones deben de poseer una iluminación adecuada, ya sea natural o artificial de tal forma que posibilite la realización de las tareas de manera correctas. Las lámparas deben de estar protegidas en caso de roturas. Toda conexión eléctrica debe de estar recubierta por tubos o caños aislantes, no se permiten cables colgantes sobre las zonas servicios y en ninguna zona dentro o fuera de las instalaciones, debido a que estos dan lugar a la acumulación de suciedad y son difíciles de limpiar.

La intensidad de la luz no deberá ser menor de: 540 lux (50 bujías pie) en todos los puntos de inspección, 220 lux (20 bujías pie) en las áreas de trabajo y 110 lux (10 bujías pie) en otras áreas.

ÁREA	CANTIDAD DE LUMINARIAS
Oficinas	7
Baños	12
Duchas	12
Súper mercado	10
Clínica	6
comedor	12
Parqueo	20
Cabina de entrada y salida	2
<b>TOTAL LUMINARIA</b>	<b>81</b>

Tabla 164. Luminarias requeridas en el parqueo internacional

#### 6.3.4. SISTEMA DE MANEJO DE DESECHOS GENERADOS EN EL PARQUEO INTERNACIONAL.

Niveles de tratamiento de residuos.

##### NIVELES DE TRATAMIENTOS

Los niveles de tratamiento se agrupan según los diferentes grados de eficiencia alcanzados en la remoción de los contaminantes existente en los líquidos residuales. Estos niveles se conocen usualmente como: pre-tratamiento, tratamiento primario, tratamiento secundario, tratamientos avanzados o terciarios.

1. **Pre-tratamiento.** Se trata de un tratamiento previo, diseñado para remover partículas grandes, tales como plásticos, pelos, papeles, etc. ya sea que floten a se sedimenten, antes de que lleguen a las unidades de tratamiento posteriores. Aquí se emplean mayoritariamente rejillas o tamices.
2. **Tratamiento primario.** En el primario, se elimina un gran porcentaje de sólidos en suspensión, sobrenadante y materia inorgánica. En este nivel se hace sedimentar los materiales suspendidos usando tratamientos físicos o fisicoquímicos. También se utiliza la flotación. En algunos casos el tratamiento se hace, dejando simplemente, las aguas residuales un tiempo en grandes tanques o, en el caso de los tratamientos primarios mejorados, añadiendo al agua contenida en estos grandes tanques, sustancias químicas que hacen más rápida y eficaz la sedimentación. la eliminación de contaminantes volátiles como el amoniaco.
3. **Tratamiento secundario.** En la secundaria se trata de reducir el contenido en materia orgánica acelerando los procesos biológicos naturales, en esta fase del tratamiento se eliminan las partículas coloidales y similares. Puede incluir procesos biológicos y químicos. El tipo de tratamiento más empleado es el biológico, en el que se facilita que bacterias digieran la materia orgánica que llevan las aguas. Este proceso se suele hacer llevando el efluente que sale del tratamiento primario a tanques en los que se mezcla con agua cargada de microorganismos. En el caso de los procesos aeróbicos, estos tanques tienen sistemas

de burbujeo o agitación que garantizan condiciones aerobias para el crecimiento de los microorganismos. Posteriormente se conduce este líquido a tanques cilíndricos, con sección en forma de tronco de cono, en los que se realiza la decantación de los lodos. Separados los lodos, el agua que sale contiene muchas menos impurezas.

- 4. Tratamientos avanzados o terciarios.** La terciaria es necesaria cuando el agua va a ser reutilizada; elimina un 99% de los sólidos y además se emplean varios procesos químicos para garantizar que el agua esté tan libre de impurezas como sea posible. Se emplean tipos de tratamiento físicos y químicos con los que se consigue limpiar las aguas de contaminantes concretos: fósforo, nitrógeno, minerales, metales pesados, virus, compuestos orgánicos, etc. Estos tratamientos son costosos que los anteriores y se usa para purificar desechos de algunas industrias, o en las zonas con escasez de agua que necesitan purificarla para volverla a usar como potable, o en zonas declaradas sensibles (con peligro de eutrofización) en las que los vertidos deben ser bajos en nitrógeno y fósforo.

#### SISTEMA DE TRATAMIENTO PARA EL PARQUEO INTERNACIONAL

La norma que establece los parámetros permitidos para la descarga de aguas residuales a un cuerpo receptor, es la norma NSO 13.49.01.09 de la CONACYT, que dicta:

Los valores máximos de parámetros permitidos de aguas residuales de tipo ordinario (servicios sanitarios, lavado de ropa, fregaderos), para descargar a un cuerpo receptor son:

Actividad	Sólidos Sedimentados (mg/l)	Sólidos suspendidos (mg/l)	Aceites y grasas (mg/l)
Aguas residuales de tipo ordinario.	1	60	20

Tabla 165. Parámetros permitidos de aguas residuales de tipo ordinario

El total de aguas residuales de tipo especial en volumen se estima es de 23.07 metros cúbicos por día de agua residual de tipo especial.

Los desechos sólidos generados por el parqueo internacional, estimado es de 50.00 kilogramos al día. Ahora se describirá el proceso de tratamiento que se les dará a los desechos.

#### 1. Tratamiento de desechos sólidos.

La generación de desechos sólidos comunes se proyecta en 250 kilogramos al mes, este valor puede variar en cuanto se inicie el proceso de monitoreo, que contemplara la medición del volumen y del peso de los desechos sólidos.

#### 2. Tratamiento de desechos residuales.

Descripción de sistema anaerobio.

El proceso de remoción de la carga contaminante, tendrá varias etapas, las cuales van desde el retiro de la materia más grande, por lo general sólida, hasta llegar a la disposición final de las aguas ya tratadas.

**Los pasos del tratamiento son los siguientes:**

- a) **Caja de rejillas;** aquí se retiran todas las partículas sólidas como pueden ser bolsas, pelos, pedazos de jabón, papeles, etc.
  
- b) **Trampa de grasas;** este es una de las sustancias residuales más complejas de retirar, debido a la variedad en el tamaño de las partículas. Usualmente se usa en sistemas para residuos domésticos, métodos que se valen de la flotación, las partículas de grasa son muy pequeños, para que esto funcione adecuadamente, ya que la partícula mínima debe ser de 20.00 micras. Es por tanto imperante controlar las grasas ya que estas en pocos días son capaces de obstruir el filtro más porosa que exista. Por otro lado, una característica muy importante a tener en cuenta es la gran capacidad de las grasas para atrapar olores, y luego emitir los mismos al ambiente.

El tipo de trampa a usar será una trampa de platos paralelos de contacto. Tendrá también una cámara de flotación con cambios de dirección de flujo.



Ilustración 66. Trampa atrapa grasa

- c) **Digestor anaerobio.** Se logra la remoción de al menos un 54.5 % de la carga contaminante, referida a la DBO (demanda química de oxígeno). La etapa es principalmente ácido génica. La DBO a la entrada del sistema es de 12100.00 ppm, por tanto la salida esperada en el digestor será de 5505.5 ppm. (ppm = partes por millón).

El digestor será de tres cámaras, en cada una de ellas el flujo entrará por la parte superior e iniciará su salida por la parte inferior. El uso de tres cámaras permite lograr una mejor digestión y sedimentación de lodos, a su vez evita que una gran cantidad de natas y partículas de grasa, lleguen a los filtros.

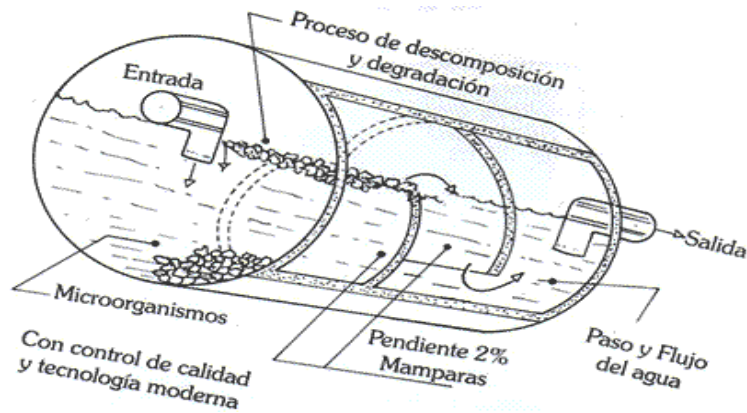


Ilustración 67. Digestor anaeróbico

- d) **Filtro anaeróbico de flujo ascendente (FAFA).** Este tipo de filtros son conocidos como reactores de tercera generación. La eficiencia esperada en este tipo de reactores es de al menos un 95 %. Siendo la entrada al filtro de 5505.5 ppm, la salida esperada será de 275.275 ppm. A la salida del filtro se habrá logrado remover un 97.725 % de la carga contaminante desde la demanda bioquímica de oxígeno.



Ilustración 68. Filtro anaeróbico de flujo ascendente

Toda esta agua clarificada tendrá como disposición final el suelo, en muchos casos. Es decir se aprovechara la capacidad absorbente y de filtración del terreno, a este se hará llegar a través de un drenaje de piedra. En otros casos se usará cuerpos móviles de agua. La eficiencia mínima exigida por las autoridades de Salud, para cualquier método que se use es de un 85.00 %. La DBO máxima permitida si el residuo se envía a un cuerpo de agua, tal como un río, un lago etc., es de 100 ppm. Si el residuo se arroja a un sistema de alcantarillado el máximo permitido es de 600 2. Tratamiento de agua negras.

Dado que el sitio donde se encuentra ubicado los proyectos, no cuenta con el servicio de alcantarillado sanitario y debido a que los proyectos demandarán de este tipo de servicio, pero para sufragar esta necesidad, se proyecta la instalación de una "Fosa Séptica" prefabricada con capacidad de 4,500 litros. Las Aguas Negras provenientes de los servicios sanitarios, ingresarán de manera directa a la Fosa Séptica.

Especificaciones de fosa séptica para 15 personas: volumen de 60,000 litros, diámetro: 1,6 metros, longitud: 2,66 metros, bocas de acceso: 31 y 41 centímetros, diámetro de tuberías: 110 mm. y peso aproximado: 160 Kg.

El volumen de la Fosa Séptica depende directamente del N° de personas que laboraran en el proyecto, no importa el número de baños, el Ministerio de salud MSPAS, exige un volumen de 250lts. Por persona, por lo tanto al multiplicar el n° de personas por 250 lts. El volumen útil de la Fosa Séptica es de 50,000 litros (hasta el nivel de llenado no el total) siendo entonces 50,000 litros el volumen total requerido.

Las unidades físicas que contara el parqueo internacional son las siguientes:

- 1. Trampa de Grasas.** Es para que todas aquellas grasas que se generen afuera de la Planta de Tratamiento y sean evacuadas por otras actividades que no tienen que ver con el servicio sean retenidas en esta unidad. Se colocaran en áreas frescas, que no les de sol, para que se pueda solidificar la grasa fácilmente y no se mezcle con el agua que ingresara a la fosa séptica.
- 2. Fosa séptica prefabricada.** La función de la fosa séptica es precipitar los sólidos que se generan en las aguas negras o grises.
- 3. Caja de registro.** Tiene como función disipar la energía cinética del agua que se transporta al pozo de absorción, también sirve para medir el caudal puntual de descarga, pero su función es para la "toma de muestra" antes que el agua ingrese al pozo de absorción. Su volumen efectivo es de 0.027 metros cúbicos y tubería de PVC de entrada y salida de 4 pulgadas de diámetro.
- 4. El pozo de absorción.** Permite el tratamiento de los líquidos a través de materiales pétreos como piedra, grava y arena, previo a la recepción del efluente al suelo. Para mantener la verticalidad y buen funcionamiento del pozo de absorción se recomienda colocar el material filtrante de la siguiente manera: En el fondo del pozo de manera ascendente colocar una capa de arena limpia, sobre la capa de arena colocar una capa de grava y de la capa de grava hasta 50 centímetros debajo de la caída del efluente colocar piedra cuarta.

#### *INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE AGUAS NEGRAS Y GRISES*

Realización de excavaciones 10 m de ancho x 12 m de largo. Para la profundidad al ubicar la cámara de registro en la entrada de la fosa y medir la profundidad del tubo que reúne las aguas del baño a esto sumar los 1.60m de diámetro de la fosa y los 0.4m de holgura para el relleno.

Al instalar la fosa sin pendiente (horizontal), se llenara con agua (hasta el nivel de salida) y se hará las conexiones con la cámara de grasa y de registro con la entrada de la fosa.

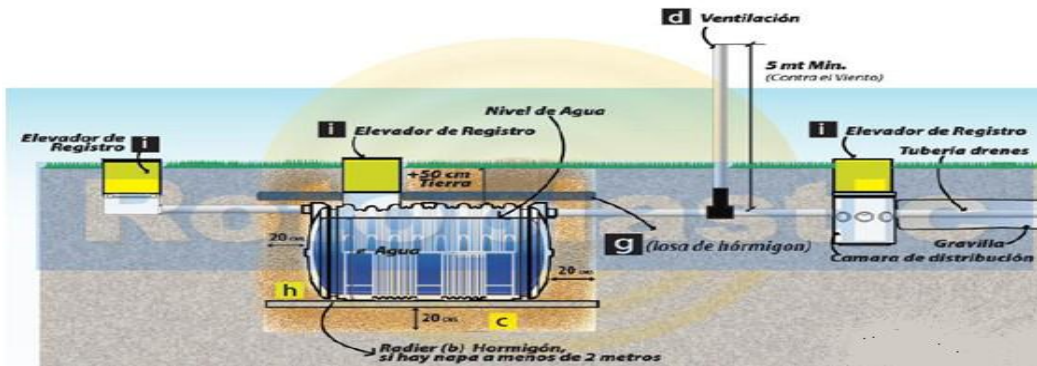


Ilustración 69. Instalación de fosa séptica y pozo de absorción para los parques internacionales.

La fosa séptica y el sistema, estará ubicada a un costado Sur-oeste afuera de las instalaciones, en el área destinada para ampliaciones haciendo un uso subterráneo de 27 metros cuadrados el resto del área de ampliaciones está establecida.

### 6.3.5. INGRESOS ECONÓMICOS DE LOS PARQUEOS INTERNACIONALES

Los ingresos económicos de los parques internacionales tendrán tres fuentes en específicas las cuales serán primeramente por el uso del parqueo y sus instalaciones, la segunda será por la compra de alimentos del restaurante y la tercera será el ingreso por venta realizadas en el supermercado ubicado dentro de las instalaciones del parqueo.

A continuación se desarrollaran de manera breve los ingresos percibidos por el parqueo en las tres fuentes de ingreso anteriormente mencionadas.

#### INGRESOS POR EL USO DEL PARQUEO Y SUS INSTALACIONES.

Al momento del ingresos de los vehículos a las instalaciones de los parques internacionales se le entregara una tarjeta con el día y su hora de ingreso al parqueo, el costo será de \$8.50 por día (24 horas) o fracción del día (horas) para los vehículos de carga y carros particulares.

Este pago se realizara a la hora de salida de los vehículos de las instalaciones del parqueo internacional, las personas y vehículos que particulares que deseen utilizar solamente el servicio de alimentación o de compras en la tienda y que tengan un tiempo menor a una hora de uso del parqueo y con un gasto de \$10 como mínimo en cualquiera de los servicios a mencionados no pagaran los \$8.50 de utilización de parqueo, quedando fuera de esta todos los vehículos de carga. A continuación se muestran los ingresos promedios anuales de este servicio:

- ✓ Capacidad de vehículos: 120 (100 vehículos de cara y 20 vehículos particulares).
  - ✓ Ingreso por Vehículo: \$8.50 por día (24 horas) o fracción (horas).
  - ✓ Ingreso diarios a su capacidad máxima (120 Vehículos) :\$1,020.00
  - ✓ Ingresos Anuales a su capacidad máxima (120 Vehículos): \$372,300.00
- **NOTA:** el costo de permanencia en el parqueo internacional es un promedio (\$8.50) que está en base a los precios que cobran en parqueos provisionales de las zonas en las aduanas que tiene un costo de entre \$7.00 a \$10.00

#### INGRESOS POR COMPRA DE ALIMENTOS EN EL RESTAURANTES.

En el restaurantes se tendrá un amplio menú a la disposición de las personas que hagan uso del parqueo internacional así como visitantes, según datos de la Asociación de Restaurantes de El Salvador (ARES) en promedio las personas invierten entre \$3.00 a \$7.00 en su alimentación compra de productos alimenticios (bebidas, golosinas, etc.) fuera de sus lugares de habitación (cuando realizan turismo o viajes a otros departamentos). En base a esto podemos obtener que en general una persona puede invertir en promedio \$5.00 en su alimentación en base al estudio de la ARES, conociendo esto tenemos que:

- ✓ En el parqueo se tendrá una afluencia de 240 personas diarias a su máxima capacidad (dos personas por vehículo) y que de esas personas el 80% resalto en el estudio que le gustaría que hubiera un restaurante o comedor en el parqueo se traduce en 192 potenciales clientes.
- ✓ Se tendrá un ingreso diario por venta de alimentación de: \$960.00
- ✓ Que anualmente se tendrá un ingreso por venta de alimentación de: \$350,400.00

#### INGRESOS POR VENTAS REALIZADAS POR EL SUPERMERCADO

En base a los datos de la de la Asociación de Restaurantes de El Salvador (ARES) que promedio las personas invierten entre \$3.00 a \$7.00 en su alimentación, tomamos de promedio que la personas realizaran compras en un promedio de \$5.00 y que de las 240 personas que pueden visitar el parqueo a su máxima capacidad el 40% hizo referencia a que exista un supermercado donde se encuentre lo básico y elementan tanto para alimentación como para el cuidado personal.

En base a lo anterior tenemos que 96 personas son potenciales compradores los cuales dejaran:

- ✓ Ingresos Diarios promedios de:\$480.00
- ✓ Ingresos anuales promedios de :\$175,000.00

#### INGRESOS TOTALES PROMEDIOS DEL PARQUEO INTERNACIONAL ANUALMENTE

Al tomar las tres alternativas antes mencionadas y sus niveles de ingresos promedios tenemos que para cada uno de los tres parqueos internacionales ubicados estratégicamente en las fronteras con más afluencias de exportaciones e importaciones registraran los siguientes ingresos

SERVICIOS QUE GENERAN INGRESOS	INGRESO PROMEDIO ANUAL
Ingresos Por El Uso Del Parqueo Y Sus Instalaciones.	\$372,300.00
Ingresos Por Compra De Alimentos En El Restaurantes.	\$350,400.00
Ingresos Por Ventas Realizadas Por El Supermercado.	\$175,000.00
<b>TOTAL DE INGRESOS PROMEDIO POR CADA PARQUEO</b>	<b>\$897,700.00</b>

Tabla 166. Ingresos totales promedio del parqueo internacional anualmente



### 6.3.6. INVERSIÓN DE LOS PROYECTOS DE PARQUEOS INTERNACIONAL ES UBICADOS EN LAS FRONTERAS SALVADOREÑAS.

Todo proyecto lleva consigo una inversión la cual debe ser estimada de una manera promedio ya que existen variaciones relativas por diferentes factores que intervienen.

Los lugares donde se construirán los parqueos internacionales en las tres principales fronteras del país deben de cumplir algunos criterios no condicionantes pero si deseables para lograr un máximo aprovechamientos de estos:

- Que se encuentren a menos de 500 metros de distancia de los puntos fronterizos (aduanas Salvadoreñas).
- Encontrarse ubicados a la orillas de la carretera principal que conducen hacia la frontera para tener una conexión más directa al flujo vehicular.
- El terreno debe de ser de superficie semiplano (no mayor a 7%) ya que si no cumple estas conducciones incrementaran los costos debido a que se requerirá más inversión al tratar de dejar el terreno en condiciones óptimas para la construcción de los parqueos.

A continuación se desarrollaran las diferentes partes que componen la inversión del proyecto de construcción de los parqueos internacionales:

#### *INVERSIÓN EN ÁREA FÍSICA (TERRENO)*

El proyecto de construcción de parqueos internacionales está destinado para tres zonas en específicos donde se encuentran las fronteras con mayor flujo de paso fronterizo de carga que es transportada en conceptos de exportaciones e importaciones.

Las ubicaciones de dos parqueos internacionales se encontraran en la zona occidental y el último en la zona occidental del país. Sus ubicaciones exactas son el departamento de Ahuachapán donde esta ubica la frontera de la Hachadura, el Departamento de Santa Ana donde esta ubica la frontera de Anguiatu, el Departamento de La Unión donde esta ubica la frontera de El Amatillo.

La variación de los precios del metro cuadrado es variante según la zona donde se construirá, para ello se buscó ofertas de venta de terrenos por las zonas de ubicación de los parqueos internacionales y se obtendrá un promedio de precio de venta con el cual se estimara los costos promedio que puede llegar a costar el m<sup>2</sup> de terreno.

A continuación se muestra en las tablas siguientes las diferentes variaciones de precios por zona:

VENTA DE TERRENOS EN LA ZONA DE LA FRONTERA DE LA HACHADURA			
Unidad de medida de venta	Precio de Venta	Conversión a m <sup>2</sup> (1 MZ= 6, 988.96m <sup>2</sup> )	Preciopor m <sup>2</sup>
1 Manzana	\$7,000.00	6, 988.96m <sup>2</sup>	\$1.00/m <sup>2</sup>
1 Manzana	\$7,500.00	6, 988.96m <sup>2</sup>	\$1.07/m <sup>2</sup>
1 Manzana	\$6,900.00	6, 988.96m <sup>2</sup>	\$0.98/m <sup>2</sup>
<b>PRECIO PROMEDIO DE VENTA DE M<sup>2</sup> EN LA ZONA</b>			<b>\$1.02/m<sup>2</sup></b>

Tabla 167. Tabla de precios de terrenos en zona de frontera La Hachadura

VENTA DE TERRENOS EN LA ZONA DE LA FRONTERA DE ANGUIATU			
Unidad de medida de venta	Precio de Venta	Conversión a m <sup>2</sup> (1 MZ= 6, 988.96m <sup>2</sup> )	Precio por m <sup>2</sup>
1 Manzana	\$5,000.00	6, 988.96m <sup>2</sup>	\$0.72/m <sup>2</sup>
1 Manzana	\$4,500.00	6, 988.96m <sup>2</sup>	\$0.64/m <sup>2</sup>
1 Manzana	\$6,000.00	6, 988.96m <sup>2</sup>	\$0.86/m <sup>2</sup>
<b>PRECIO PROMEDIO DE VENTA DE M<sup>2</sup> EN LA ZONA</b>			<b>\$0.74/m<sup>2</sup></b>

Tabla 168. Tabla de precios de terrenos en zona de la frontera de Angiatú

VENTA DE TERRENOS EN LA ZONA DE LA FRONTERA DEL AMATILLO			
Unidad de medida de venta	Precio de Venta	Conversión a m <sup>2</sup> (1 MZ= 6, 988.96m <sup>2</sup> )	Precio por m <sup>2</sup>
1 Manzana	\$8,500.00	6, 988.96m <sup>2</sup>	\$1.22/m <sup>2</sup>
1 Manzana	\$9,000.00	6, 988.96m <sup>2</sup>	\$1.29/m <sup>2</sup>
1 Manzana	\$9,100.00	6, 988.96m <sup>2</sup>	\$1.36/m <sup>2</sup>
<b>PRECIO PROMEDIO DE VENTA DE M<sup>2</sup> EN LA ZONA</b>			<b>\$1.29/m<sup>2</sup></b>

Tabla 169. Tabla de precios de terrenos en zona de la frontera El Amatillo

Con el precio promedio del metro cuadrado se obtendrá el monto de la inversión que se debe de realizar en cada una de las tres fronteras donde se ejecutara el Parqueo Internacional.

- **FRONTERA LA HACHADURA.**

Área a utilizar:	10,000 m <sup>2</sup>
Precio promedio del m <sup>2</sup> en la zona	\$1.02/m <sup>2</sup>
Inversión en terreno	(10,000 m <sup>2</sup> )(\$1.02/m <sup>2</sup> )= <b>\$10,200</b>

- **FRONTERA DE ANGUIATU**

Área a utilizar:	10,000 m <sup>2</sup>
Precio promedio del m <sup>2</sup> en la zona	\$1.02/m <sup>2</sup>
Inversión en terreno	(10,000 m <sup>2</sup> )(\$0.74/m <sup>2</sup> )= <b>\$7,400</b>

- **FRONTERA DEL AMATILLO**

Área a utilizar:	10,000 m <sup>2</sup>
Precio promedio del m <sup>2</sup> en la zona	\$1.02/m <sup>2</sup>
Inversión en terreno	(10,000 m <sup>2</sup> )(\$1.29/m <sup>2</sup> )= <b>\$12,900</b>

Los cálculos anteriores se hicieron en base a los precios promedios de los costos de venta de m<sup>2</sup> que se tiene en las diferentes zonas que se construirán los parqueos internacionales.

### INVERSIÓN A REALIZAR EN LOS PROYECTOS

Los parqueos internacionales ubicados en las tres principales fronteras del país (El Amatillo, la Hachadura y Anguiatu) presentan un costo promedio de con poca variación debido a que cuentan con el mismo diseño de construcción por lo tanto presenta poca variación en sus costos ejecución de la obra.

Pero en el caso de los costos de la adquisición del área física (terreno) donde se ubicaran representan costos diferenciales debido al nivel de plusvalía o de desarrollo de la zona, sumados a ello los costos de preparación y nivelación del terreno donde se edificara las obras físicas.

Para ello es necesario conocer un poco más a profundidad los costos que se tendrán para desarrollar los tres proyectos de construcción en las zonas fronterizas de El Salvador con los países Centroamericanos.

- **FRONTERA EL AMATILLO**

ELEMENTOS DEL PROYECTO	INVERSIÓN
restaurante	\$377,300.00
duchas	\$176,330.00
sanitarios	\$175,905.00
supermercado	\$175,740.00
clínica	\$198,845.00
oficina	\$273,445.00
parqueo general	\$1,355,315.00
Inversión en terreno	\$10,200.00
<b>Total de inversión</b>	<b>\$2,743,080.00</b>

Tabla 170. Inversiones de los elementos del proyecto en Frontera el Amatillo

- **FRONTERA DE ANGUIATU**

ELEMENTOS DEL PROYECTO	INVERSIÓN
restaurante	\$377,300.00
duchas	\$176,330.00
sanitarios	\$175,905.00
supermercado	\$175,740.00
clínica	\$198,845.00
oficina	\$273,445.00
parqueo general	\$1,355,315.00
Inversión en terreno	<b>\$7,400.00</b>
<b>Total de inversión</b>	<b>\$2,740,280.00</b>

Tabla 171. Inversiones de los elementos del proyecto en Frontera de Anguiatú

- **FRONTERA DEL AMATILLO**

ELEMENTOS DEL PROYECTO	INVERSIÓN
restaurante	\$377,300.00
duchas	\$176,330.00
sanitarios	\$175,905.00
supermercado	\$175,740.00
clínica	\$198,845.00
oficina	\$273,445.00
parqueo general	\$1,355,315.00
Inversión en terreno	<b>\$12,900.00</b>
<b>Total de inversión</b>	<b>\$2,745,780.00</b>

Tabla 172. Inversiones de los elementos del proyecto en Frontera de El Amatillo

En las tablas anteriores se muestran las diferentes inversiones que se deben de realizar para concretar los proyectos de construcción y administración de los parqueo internacionales. En promedio las referidas inversiones se podrán llevar a cabo mediante financiamientos de programas sociales tales los que otorgan los países internacionales de primer mundo como Estados Unidos de Norteamérica, Italia, Japón, Alemania, China entre otros países.

Con la ejecución de estos proyectos se beneficiaran directamente a las empresas nacionales y regionales que ocupa como punto de ingreso o salidas las fronteras salvadoreñas. Reducirá el congestionamiento en los pasos fronterizos en un 85% ya que los conductores de vehículos de carga tendrán a su disposición un parqueo amplio, con servicio de calidad y seguridad las 24 horas del día en los 365 días del año.

Sumado al descongestionamiento de la carga vehicular de las unidades que son aparcadas en las carreteras que se encuentran cerca de las fronteras, ayudara a reducir en 60% los tiempos que dura una exportación que es el tiempo que el conductor pierde al dejar sus unidades lejos de los puestos fronterizos ya que estos parqueo estarán a menos de 500 metros de la diferentes fronteras beneficiadas con estos proyectos de construcción de parqueos internacional

## CAPITULO VIII. PLAN ESTRATEGICO INTEGRAL DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL DISEÑO

### 1. CREACIÓN DE LA COMISIÓN DE TRABAJO INTEGRAL

Para que las propuestas de mejora diseñadas anteriormente se lleven a cabo o se implementen se debe de crear una comisión de trabajo integral para que los tres entes involucrados en el proyecto como los son las Aduanas Terrestres del país, los Transportistas de Carga Internacional y las Empresas Exportadoras del sector papel y cartón se involucren y se pongan de acuerdo como se implementaran cada una de dichas propuestas con el objetivo de que cada ente asuma interés y responsabilidad necesaria para la mejora de los procesos de exportación en los cuales los tres intervienen y serán a la vez beneficiados con dichas mejoras. Todo esto con el fin de integrar a los tres entes y que exista un mayor compromiso por parte de cada uno de ellos.

#### 1.1. CONFORMACIÓN DE LA COMISIÓN

En la siguiente tabla podemos observar cómo estará integrada la comisión de trabajo integral para la implementación de las propuestas diseñadas.

CONFORMACIÓN	REPRESENTANTES
Presidente	Inteligencia Industrial ASI
Secretario	Director General de Aduanas
Vocal 1	Representante de Proyectos - DGA
Vocal 2	Representante de la Asociación Empresarios de Transporte de Carga - ACOSETCA
Vocal 3	Representante de la Asociación Empresarios de Transporte de Carga - ASETCA
Vocal 4	Representante de Empresa Exportadora del sector papel y cartón
Vocal 5	Representante de Empresa Exportadora del sector papel y cartón

Tabla 173. Conformación de la comisión de trabajo integral

#### 1.2. PROGRAMACIÓN DE REUNIONES

Se programaran distintas reuniones para tratar las distintas propuestas de mejora y cómo será su gradual implementación. Las reuniones se programaran una vez por semana en el horario más conveniente para cada uno del conformante del comité. En caso de ser necesario o por imprevistos se podrán reunir la vez que sea necesario en la semana, pero mínimo se tendrán que reunir una vez al mes.

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

### 1.3. FUNCIONES DEL COMITÉ

- ✓ Participar en la planificación, organización y dirección de la implementación de las propuestas de mejora para el proceso de exportación.
- ✓ Discutir cada una de las propuestas diseñadas y cómo será su financiamiento.
- ✓ Desarrollar programaciones de reuniones y temas a tratar en cada reunión
- ✓ Determinar la viabilidad y factibilidad de cada una de las propuestas
- ✓ Buscar formas de financiamiento para poner en marcha las propuestas de mejora diseñadas
- ✓ Determinar formas de sostenibilidad económica de las propuestas que lo requieran.
- ✓ Designar miembros del comité que se encarguen del seguimiento y control para la implementación de cada una de las propuestas.
- ✓ Vigilar por el cumplimiento de leyes o reglamentos necesarios para la puesta en marcha de los diferentes proyectos.

## 2. PLAN ESTRATEGICO DE IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL

### *CERTIFICACIÓN EN TRÁMITES ADUANALES PARA AGENTES ADUANALES DE EMPRESA PRIVADA E INDEPENDIENTES*

ESTRATEGIA	RECURSO	TIEMPO
Presentación de la propuesta a la Dirección General de Aduanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Propuesta de diseño de certificación</li> <li>▪ Laptop</li> <li>▪ Cañon</li> </ul>	3 meses
Aprobación de la Dirección General de Aduanas		6 meses
Diseño y creación de la Unidad de Certificación Aduanal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual organización y funciones</li> <li>▪ Manual de puestos</li> <li>▪ Manual de procedimientos</li> </ul>	1 meses
Contratación de Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recurso humano</li> </ul>	1 meses
Capacitación del Personal Contratado	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitador</li> </ul>	3 meses
Asignación de puestos del personal		1 meses
Promoción de la certificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Computadora</li> <li>▪ Brochures</li> <li>▪ Material promocional</li> </ul>	3 meses
Recepción de solicitudes		1 semana
Evaluación de solicitudes		1 mes
Convocación de Seleccionados		1 mes
Realización de pruebas de conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resmas de papel bond</li> <li>▪ Caja de lapiceros</li> </ul>	1 semana
Entrega de Certificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impresora laser</li> <li>▪ Papel para diploma</li> </ul>	1. semana

Tabla 174. Plan de estratégico de implementación integral n°1

### VENTANILLA DE EXPORTACIÓN E IMPORTACIÓN

ESTRATEGIA	RECURSO	TIEMPO
✓ Presentación de la propuesta a los Administradores de cada Aduana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Laptop</li> <li>▪ Canon</li> </ul>	1 semana
✓ Aprobación de cada uno de los Administradores de Aduana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carta de aprobación</li> </ul>	3 meses
✓ Asignación de recurso humano a cada ventanilla	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Computadora</li> <li>▪ Impresora</li> <li>▪ Implementos de oficina</li> </ul>	1 mes
✓ Mediciones de tiempo en servicio y cola	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cronometro</li> <li>▪ Papelería</li> </ul>	3 meses

Tabla 175. Plan de estratégico de implementación integral n°2

### VENTANILLA DE INFORMACIÓN POR ADUANA TERRESTRE

ESTRATEGÍA	RECURSO	TIEMPO
Presentación de propuesta a los administradores de las aduanas terrestres del país.	Laptop, cañón e impresiones.	6 meses
La Dirección General de Aduanas establece un plazo de cumplimiento y verificación.	Computadora y papelería.	1 año
Revisión de bitacorás de trabajo.	Papelería y computadora.	Cada 4 meses.

Tabla 176. Plan de estratégico de implementación integral n°3

### MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL

ESTRATEGÍA	RECURSO	TIEMPO
Programación de la presentación del manual por área geográfica.	Computadora, base de datos de transportistas de carga internacional y papelería.	6 meses
Presentación del manual de transportista terrestre de carga por medio de una capacitación de carácter obligatorio impartido por la Unidad de atención al usuario y seguimiento de reclamaciones.	Laptop, cañón, regleta, presentación en power point, alquiler de local.	1 año
Entrega de manual a cada uno de los participantes.	Manual de transportista terrestre de carga internacional en físico.	1 año
Registro de participantes que han recibido la presentación del manual.	Listas de inscripción, lista de asistencia y sistema de base de datos.	1 año

Tabla 177. Plan de estratégico de implementación integral n°4

*PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ORIENTACIÓN AL PERSONAL DE TRANSPORTE DE CARGA POR LAS EMPRESAS TRANSPORTISTAS BAJO LA SUPERVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS*

ESTRATEGÍA	RECURSO	TIEMPO
Entrega de programa a las empresas de transporte de carga internacional con un tiempo plazo de cumplimiento.	Computadora, papelería y teléfono.	1 año
Coordinación de atención al usuario y seguimiento de reclamaciones de la DGA verifica el cumplimiento del programa por medio de chequeo de lista de asistencia, carta descriptiva y visitas a la empresa.	Transporte, computadora y papelería.	1 año
Realiza evaluaciones a transportistas que han recibido la capacitación.	Papelería, impresiones, transporte, computadora.	1 año
Entrega de certificado de capacitación	Papelería e impresiones	

Tabla 178. Plan de estratégico de implementación integral n°5

*OPORTUNIDAD DE CONCEPCIÓN DE PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PARQUEO DE VEHÍCULOS DE CARGA EN LAS DIFERENTES ADUNAS TERRESTRES DE EL SALVADOR.*

Como todo proyecto lleva incluido en si un desarrollo de las diferentes partes que lo componen para ello es necesario apoyarnos en un plan estratégicos de forma general que nos permitirá conocer las diferentes etapas en la cual se desarrollara la edificación del parqueo internacional.

El plan estratégico consta de 6 etapas las cuales son:

1. **LEGALIZACIÓN.** Acá las funciones son realizar todos los trámites necesarios para legalizar el parqueo internacional y obtener los permisos adjudicados por la ley para la construcción del parqueo, comienza en legalización del centro de servicio y termina con la obtención de todos los permisos para iniciar la construcción además de gestionar el permiso medio-ambiental.
2. **FINANCIAMIENTO.** En esta parte se buscara el financiamiento como beneficio aplicado a programas sociales que son apoyados por países de primer mundo tal es el caso de Estados Unidos con la ayuda del programa de Fomilenio que aporta ayuda económica para llevar a cabo proyectos de carácter social o de desarrollo de país como lo son los tres parqueos internacionales.
3. **CONSTRUCCION OBRA CIVIL.** En este paquete se detallan las actividades de construcción del parqueo internacional, así como la supervisión de la obra; ya se tienen todos los permisos respectivos, inicia desde la contratación de la empresa constructora, también la contratación de una empresa que realizara la planta de tratamiento de desechos líquidos residuales, una vez entregadas las instalaciones, se realizan las instalaciones de los servicios básicos (agua, energía eléctrica y telefonía).



4. **EQUIPAMIENTO.** Se realizara la compra de maquinaria y equipo así como la instalación de esta, en otras palabras se adquirirá todo el activo fijo tanto para los puestos de trabajo como para el área de oficinas; aquí se incluye la obtención de software para el equipo de oficina.
5. **CONTRATACIONES Y CAPACITACIONES.** En esta parte se analizara y ejecutaran las contrataciones de recurso humano, comienza desde la búsqueda de personal para los parques internacionales realización de entrevistas y contratación del personal adecuado, para luego brindar una capacitación dirigida al personal de servicio sobre la atención a los clientes.
6. **PUESTA EN MARCHA.** En esta parte se realizará la prueba pilotos de funcionamiento de todos los servicios, hasta realizar las evaluaciones de dicha prueba y por ultimo realizar las acciones correctivas correspondientes o los ajustes necesarios a los servicios y una vez terminados se realizan las actividades del cierre del proyecto.

## CAPITULO IX. EVALUACIONES

Un país como El Salvador necesita propuestas claras de desarrollo en aspectos de institucionalidad, aprovechamiento de recurso de manera óptima, agilización de trámites entre otros. Partiendo de estos principios surgen las propuestas de mejoramiento al actual sistema de exportación e importación que posee la Dirección General de Aduana (DGA) del El Salvador, ya que mediante este sistema las empresas privadas y las empresas de transporte realizan la comercialización de los productos, materias primas e insumos al país o a países de la región.

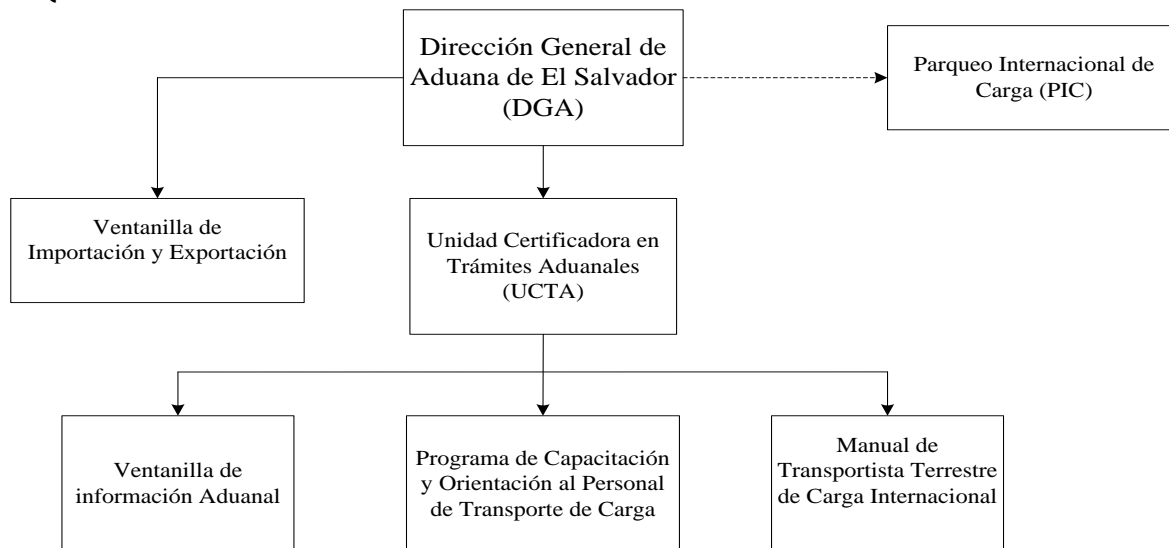
Para mejorar el sistema de exportaciones e importaciones que posee el país, se han establecido 6 soluciones principales las cuales son:

- 1) Certificación en trámites aduanales para agentes aduanales de empresa privada e independientes
- 2) Ventanilla de importación y exportación
- 3) Ventanilla de información por aduana
- 4) Manual de transportista terrestre de carga internacional
- 5) Programa de capacitación y orientación al personal de transporte de carga por las empresas transportistas bajo la supervisión de la dirección general de aduanas
- 6) Oportunidad de concepción de proyectos de construcción y administración de parqueo de vehículos de carga en las diferentes adunas terrestres de el salvador

Las propuestas de solución van encaminada a la funcionalidad de manera óptima de la Dirección General de Aduanas de El Salvador que contribuirán de manera gradual a un mejor desarrollo de los diferentes procesos que realiza las aduanas.

Partiendo de esta premisa se presenta el siguiente esquema como serán establecidas estas estrategias:

### ESQUEMA DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.



- **DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANA DE EL SALVADOR:** será el ente encargado de vigilar el buen desarrollo de la unidad de certificación ya que se propone que sea parte de la DGA como una unidad más sumada a la que ya cuenta.
- **LA VENTANILLA DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN:** será una redistribución de los flujos de atención de los usuarios que realizarán trámites correspondientes a la importación y exportación.
- **UNIDAD CERTIFICADORA EN TRÁMITES ADUANALES (UCTA):** dependerá directamente de la DGA y será encargada de certificar a los agente (tramitadores) aduanales de la empresa privada o cualquier organización. la UCTA será la encargada de regir la ventanilla de información aduanal, el programa de capacitación y el manual de transportista.
- **VENTANILLA DE INFORMACIÓN ADUANAL:** esta unidad suministrará la información oportuna requerida por todas personas que desee realizar un trámite de importación o exportación al país, esta unidad dependerá de la UCTA.
- **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ORIENTACIÓN:** se encarga de realizar capacitaciones periódicas a las personas que realizan transporte de carga. esta unidad dependerá de la UCTA.
- **MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL:** se brindarán documentos que aporten orientación, educación y entendimientos de los diferentes procesos de producción, esta unidad dependerá de la UC

## 1. INVERSIONES DEL PROYECTO

En el contexto de este documento se entenderá por inversión: el recurso económico necesario para la implementación y puesta en marcha de las alternativas de solución que generen optimización, agilización y eficiencia en los trámites aduanales.

A continuación se muestran las diferentes inversiones que se realizarán en las diferentes etapas de solución, es de priorizar que 5 de ellas serán financiadas a través del Gobierno central de El Salvador por medio del presupuesto general asignado a la Dirección General de Aduanas (DGA) de El Salvador, así como también la contribución de países cooperante de la unión europea que apoyan a países en vía de desarrollo como El Salvador, o a través de programa sociales como el Fomilenio impulsado por Estados Unidos de Norteamérica.

La sexta alternativa se buscara financiamiento internacional a través de programas sociales que los países de primer mundo, realizan inversiones de tercer mundo para que mejoren sus expectativas de vida y este proyecto del parqueo internacional va encaminado a conseguir un desarrollo sostenible en la zona de ubicación, así como aumentar la imagen de país con el fin de atraer nueva inversión.

Por consiguiente a continuación conoceremos los costos para cada una de las alternativas y su financiamiento e ingreso si cuenta con estos, ya que son alternativas de solución en caminata a mejorar el servicio no a tener un lucro de ellas sino a que sean auto sostenible en el tiempo algunas de ellas:

### 1.1. CERTIFICACIÓN EN TRÁMITES ADUANALES PARA AGENTES ADUANALES DE EMPRESA PRIVADA E INDEPENDIENTES.

Es de suma importancia determinar los costos de forma promedio que llevara consigo la certificación de las diferentes personas que laboran o laboraran como tramitadores aduanales en los diferentes procesos de importación y exportación que se realizan por las diferentes aduanas del país (terrestres, marítimas y aéreas)

Como toda iniciativa o propuesta de mejora que se desea implementar es necesario conocer los montos a financiar, los medios de ingresos.

Tomando en cuenta estos puntos de gran interés desarrollamos un análisis económico para esta propuesta en específico donde se toman en cuenta todas las variables que de manera directa o indirecta están contempladas dentro de la propuesta.

Al ser una propuesta que tendrá origen dentro de una dependencia de estado como lo es la Dirección General de Adunas (DGA) de El Salvador, se puede financiar mediante dos medios, ya sea por un programa social que son gestionado con la ayuda y el aporte económico de países internacionales como Estados Unidos con el programa social del Fomilenio que ayuda a países en desarrollo económico como El Salvador o mediante el presupuesto general de la república que es asignada la cartera de estado antes mencionada.

Se tendrán tres principales puntos de inversión en la propuesta, estos son:

#### 1.1.1. RECURSO HUMANO.

Es importante conocer las personas (recurso humano) que estarán a cargo de impulsar esta alternativa a en todos sus aspectos de funcionalidad, a continuación se detallan los salarios (inversiones) que estas personas devengaran al mes y anualmente:

Cantidad de persona por puesto	Personal de Certificación.	Salarios Mensuales por Persona	ISSS 7.5%	AFP 6.75%	INSAFORP 1%	Salario mensual	Salarios Mensuales	Salarios Anuales
1	Jefe de Certificación	\$900.00	\$ 67.50	\$60.75	\$ 0.68	\$1,028.93	\$1,028.93	\$12,347.10
4	Técnico en Certificación	\$600.00	\$ 45.00	\$40.50	\$0.45	\$ 685.95	\$2,743.80	\$32,925.60
3	secretarias	\$350.00	\$ 26.25	\$23.63	\$ 0.26	\$ 400.14	\$1,200.41	\$14,404.95
1	Persona para usos varios	\$250.00	\$ 18.75	\$16.88	\$ 0.19	\$ 285.81	\$285.81	\$3,429.75
<b>TOTAL</b>							\$5,258.95	\$63,107.40

Tabla 179. Tabla de costos para recurso humano

**Nota:** Se ha calculado en base a lo establecido en el Código de Trabajo y promedio de ingresos salarial en la DGA.

#### 1.1.2. RECURSOS DE OFICINA Y OTROS.

Los recursos que se utilizara en la creación de la nueva unidad de certificación en la Dirección General de Aduana es necesario calcular de forma promedio sus costos, el costo de edificación no serán incluidos ya que dentro de la DGA se le asignara un espacio físico a esta nueva unidad. A continuación se detallan los costos:

#### *COSTOS FIJOS (ACTIVOS)*

Cantidad de elementos	Elementos	Precio Promedio de mercado	Inversión
8	Computadora	\$650.00	\$5,200.00
1	Software para registro	\$1,500.00	\$1,500.00
8	Paquetes Windows (licencia).	\$350.00	\$2,800.00
8	Paquete office (licencia).	\$450.00	\$3,600.00
5	Impresoras	\$65.00	\$325.00
10	Cartuchos de tinta	\$25.00	\$250.00
1	Fotocopiadora	\$1.300	\$1,300.00
8	Escritorio	\$79.00	\$632.00
5	Sillas	\$35.00	\$175.00
1	Mesa para reuniones	\$290.00	\$290.00
5	Otros insumos (lapiceros, engrapadora, saca grapa etc.)	\$1,500.00	\$1,500.00
3	Vehículos tipo doble cabina	\$23,000.00	\$69,000.00

Remodelación y adaptación de la oficina a las instalaciones existentes (divisiones en tabla roca, instalaciones eléctricas, etc.)	-	\$15,000.00
<b>TOTAL</b>		<b>\$101,572.00</b>

Tabla 180. Tabla de costos para recursos de oficina

Nota. En base a catálogos de ventas de almacenes y presupuestos de INTELICI (Empresa constructora)

*COSTO VARIABLES.*

Elementos	Precio Promedio de mercado	Inversión
<b>Línea telefónica e internet</b> (en base a planes residenciales en paquete full.)	\$150.00 (promedio mensual)	\$1,800.00 (promedio anual)
<b>Pago de energía eléctrica</b> (en base a consumo de equipos y tablas de la AES El Salvador)	\$350.00 (promedio mensual)	\$4,200.00 (promedio anual)
<b>Pago de servicio de agua potable</b> (en base Consumo normal: 100-150 litros por día por persona, número de personas y tarifas de ANDA)	\$50.00 (promedio mensual)	\$600.00 (promedio anual)
<b>Consumo de Combustible</b> (consumo de combustible que se utilizara para visitar empresas donde se brindaran capacitaciones y visitas a las regionales de la DGA)	\$250.00 (promedio mensual)	\$3,000.00 (promedio anual)
<b>Costos de realizar la prueba</b> (costos en papelería, uso de recurso, y folletero.)	\$300.00 (promedio mensual)	\$3,600.00 (promedio anual)
<b>TOTAL</b>		<b>\$13,200.00</b>

Tabla 181. Tabla de costos variables

**Nota:** en base a datos promedios de costos por servicios brindados, tomando en cuenta tarifas actuales y precios de mercado.

Conociendo los diferentes costos que conlleva la implementación de la propuesta de certificación de las personas que realizan los diferentes trámites aduanales, es necesario conocer las diferentes fuentes de financiamiento que se tendrá para esta nueva unidad que entra en funcionamiento. La primera fuente de ingreso puede provenir del presupuesto que el gobierno asigna a la DGA o de programa sociales que otros países de primer mundo invierten para el desarrollo en el país.

La prueba para la certificación tendrá un costos de \$100.00 + IVA (\$113.00) en promedio se estima que mensualmente se tendrá de entre 8 a 10 certificaciones por mes (en promedio 9 candidatos), lo cual generaría un ingresos promedio de \$1,017 .00 por mes y anualmente un ingreso promedio de \$12,204.00.

Como se observa los costos fijos (\$177,879.40) son 14 veces más que los ingresos promedios esperados (\$12,204.00), pero existen variables a considerar tales como:

- ▶ Los ahorros que se realizaran con buenos procesos aduanales serán considerables, ya que el existirán menos errores que causen retrasos e incrementos de costos de exportación e importación para el país.
- ▶ Se agilizaran los diferentes procesos aduanales en las fronteras ya que dichas personas certificadas sabrán a detalle cómo realizar los diferentes procesos aduanales.
- ▶ Existen muchos costos no calculables que generan los diferentes malos procedimientos y que de manera directa afecta al presupuesto que es asignado a la DGA, haciendo que las adunas extiendan sus horarios de atención, que gasten más recursos de los previstos para las operaciones, si se ve de un punto más analítico esta unidad de certificación contribuirá a la reducción de los diferentes problemas que se puedan presentar por malos procedimientos o desconocimientos que tengan los tramitadores aduanales sobre la diferentes leyes, reglamentos y normativas.
- ▶ Si consideramos todo estos puntos señalados anteriormente la puesta en marcha de esta certificación es viable ya que se reducirán el desconocimiento de los diferentes procesos y procedimiento de exportación e importación lo cual se verá reflejado en la optimación de los recursos en las diferentes aduana, en la cual se reducirá los costos de los recursos (horas extras, recursos informáticos y documentos) que provisiona la DGA cuando se ha realizado un mal tramites.

## 1.2. VENTANILLA DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN

La ventanilla exclusiva de exportación e importación es un sistema que se prevé que se adapte a cada una de las aduanas terrestres de El Salvador, todo con el énfasis de optimizar y reducir las largas colas de espera así como también los tiempos de servicios que actualmente poseen los diferentes procesos de exportación e importaciones.

Actualmente la ventanillas atienden los dos diferentes modalidades como lo es la exportación e importación, con esta iniciativa se pretende que sean de uso semi exclusivo las ventanillas separando los tramites de exportación en un canal los tramites de importación en otro canal.

La premisa de uso semi exclusivo se origina a que si un canal ya sea el de exportación o el de importación presenta saturación (cola de personas que realizan el tramite) el otro canal se encuentra inactivo por falta de personas a realizar trámites este pueda atender las personas que se encuentran en el canal saturado, todo con el fin único de aumentar la eficiencia en los procesos aduanales.

Al ser una propuesta que se convierte en una estrategia que impulsa una mejora considerable en el servicio que brinda las aduanas terrestres se apoyara en la Dirección General de Aduanas del El Salvador para poder ser establecidas en las aduanas de mayor actividad de flujo vehicular que se traduce en la de mayores actividades de proceso de importación y exportación.

Para esta alternativa en particular no se requerida mayor inversión ya que solo se requiere una redistribución de funciones a al personal de aduanas con énfasis a los oficiales aduanales, que son los que realizan los tramites de exportación e importación en las aduanas salvadoreñas.

Esta alternativa necesitara una inversión menor que a las demás alternativas pero ya que es un desembolso monetario debe ser tomado en cuenta, tomado en cuenta lo anterior se muestran los costos promedio a necesitar para llevar a cabo esta alternativa:

ELEMENTOS	POR ADUANA	PARA LAS TRES PRINCIPALES ADUANAS DEL PAIS (LA HACHADURA, EL AMATILLO, ANGUIATU)
Nueva Señalización de ventanillas	\$200.00	\$600.00
Capacitación de nuevo roles de los oficiales aduaneros	\$400.00	\$1,200.00
Capacitaciones periódicas con respecto a nuevas formas de proceder en atención al usuario por parte de los oficiales aduaneros	\$500.00 (3 veces por años)	\$4,500.00
<b>TOTAL</b>		<b>\$6,300.00</b>

Tabla 182. Tabla de costos de capacitaciones

**Nota:** en base a costos de capacitaciones promedios brindados por ARMETY S.A de C.V (empresa capacitada en capacitaciones.)

Es necesaria una inversión de \$6,300.00 para poder llevar a cabo esta propuesta que agilizará los tiempos que actualmente se tienen para realizar un trámite de exportación e importación, ayudando significativamente a que la eficiencia de los proceso aumente considerablemente en un 25% mayor a la eficiencia actual del 68% que presentan las Aduanas terrestres de El Salvador.

### 1.3. VENTANILLA DE INFORMACION

Como una iniciativa de mejora y modernización de las diferentes aduanas de El Salvador pero principalmente las aduanas terrestres del El Salvador donde se registra el mayor nivel de exportación de las empresas salvadoreñas, así como también puntos de transito de la exportaciones e importaciones regionales.

Todo esto aumenta el peso a que se deben de ofrecer servicios de primera como lo es la ventanilla de importación y exportación a todo los transportista de carga regional e internacional que utilizan nuestras fronteras.

En El Salvador el mayor flujo de exportación e importación está suscripta a tres fronteras en específico, en estas tres fronteras iniciaran la implementación de las ventanillas de información donde se brindaran la asesoría sobre los diferentes trámites aduanales.



Las diferentes aduanas terrestres del país cuentan con espacio en sus instalaciones para albergar este nuevo servicio de información que será puesto a disposición de todas las personas que lo requieran siendo nacionales o internacionales.

Partiendo de este punto, los costos de edificación no serán tomados en cuenta en la inversión a realizar y puesta en funcionamiento de esta propuesta. A continuación se detallan las diferentes inversiones:

### 1.3.1. RECURSO HUMANO

Para cada una de las ventanillas de información se contarán con tres personas para brindar dicho servicio a quienes lo requieran en la aduana, a continuación se muestran en detalle los montos de inversión en recurso humano.

Cantidad de persona por puesto	Personal de ventanilla de Información	de	Salarios Mensuales por Persona	ISSS 7.5%	AFP 6.75%	INSAFORP 1%	Salario mensual	Salarios Mensuales	Salarios Anuales
1	Jefe de Ventanilla de Información.		\$1,000.00	\$ 75.00	\$ 67.50	\$ 0.75	\$ 1,143.25	\$1,143.25	\$13,719.00
6	Administración de Ventanilla de Información		\$700.00	\$ 52.50	\$ 47.25	\$ 0.53	\$ 800.28	\$4,801.65	\$57,619.80
18	Personal de Ventanilla de Información		\$500.00	\$ 33.75	\$ 30.38	\$ 0.34	\$ 514.46	\$9,260.33	\$111,123.90
<b>TOTAL</b>								<b>\$15,205.23</b>	<b>\$182,462.70</b>

Tabla 183. Tabla de costos para recurso humano

**Nota:** Se ha calculado en base a lo establecido en el Código de Trabajo y promedio de ingreso salariales en la DGA.

### 1.3.2. RECURSOS DE OFICINA Y OTROS.

Con respecto a los elementos que se tendrán para brindar el servicio de manera óptima se detallan a continuación para cada una de las tres ventanillas de información que serán parte de la DGA que se encontrarán en cada una de las tres principales aduanas del país:

#### COSTOS FIJOS (ACTIVOS)

Cantidad de elementos	de Elementos	Precio Promedio de mercado	de Inversión
13	Computadora	\$650.00	\$8,450.00
1	Rediseño de página Web	\$1,500.00	\$1,500.00
13	Paquetes Windows (licencia).	\$350.00	\$4,550.00
13	Paquete office (licencia).	\$450.00	\$5,850.00
3	Impresoras	\$65.00	\$195.00

<b>6</b>	Cartuchos de tinta	\$25.00	\$150.00
<b>3</b>	Fotocopiadora	\$1.300	\$3,900.00
<b>13</b>	Escritorio	\$79.00	\$1,027.00
<b>13</b>	Sillas	\$35.00	\$455 .00
<b>3</b>	Otros insumos (lapiceros, engrapadora, saca grapa etc.)	\$1,500.00	\$4,500.00
	Remodelación y adaptación de la oficina a las instalaciones existentes (divisiones en tabla roca, instalaciones eléctricas, etc.)	\$20,000.00	\$20,000.00
		<b>TOTAL</b>	<b>\$50,577.00</b>

Tabla 184. Tabla de costos para recursos de oficina y otros

**Nota:** en base a catálogos de ventas de almacenes y presupuestos de INTELICI (empresa constructora)

#### COSTO VARIABLES.

Elementos	Precio Promedio de mercado	Inversión
<b>Línea de internet</b>	\$150.00 (promedio mensual)	\$1,800.00 (promedio anual)
<b>Pago de energía eléctrica</b>	\$500.00 (promedio mensual)	\$6,000.00 (promedio anual)
<b>Pago de servicio de agua potable</b>	\$50.00 (promedio mensual)	\$600.00 (promedio anual)
<b>Costos de Papelería</b>	\$50.00 (promedio mensual)	\$600.00 (promedio anual)
<b>TOTAL</b>		<b>\$9,000.00</b>

Tabla 185. Tabla de costos variables

**Nota:** en base a datos promedios de costos por servicios brindados, tomando en cuenta tarifas actuales y precios de mercado.

Tabla resumen de la inversión a realizar en los tres principales aspectos que se presentan a continuación:

ELEMENTOS	INVERSIONES
COSTOS FIJOS (ACTIVOS)	\$30,577.00
COSTO VARIABLES	\$9,000.00
RECURSO HUMANO	\$182,462.70 (anual)
<b>TOTAL</b>	<b>\$222,039.70</b>

Tabla 186. Tabla resumen de costos para propuesta de ventanilla de información por aduana

#### 1.4. MANUAL DE TRANSPORTISTA TERRESTRE DE CARGA INTERNACIONAL Y PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ORIENTACIÓN AL PERSONAL DE TRANSPORTE DE CARGA POR LAS EMPRESAS TRANSPORTISTAS BAJO LA SUPERVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS

Estas dos iniciativas van impulsadas directamente a uno de los ejes principales de la exportaciones e importaciones al país, el cual es el sector de transportista de carga internacional, este grupo de empresa de transporte y gremiales necesitan un apoyo fundamental el cual les brinde la orientación y la respectiva guía para obtener una mejora continua lo cual ayuda de manera gradual a un mejor desarrollo y optimización de los recursos disponibles.

Cabe mencionar que estas dos iniciativas serán impulsadas, administradas y supervisadas por el máximo ente en función de temas aduanales como lo es la Dirección General de Aduanas (DGA) de El Salvador. El cual albergara dentro de su estructura organizativa la unidad de certificación la cual brindara soporte para la creación, actualización y difusión del Manual de Transportista de Carga, así como también el Programa de Capacitación y orientación al personal de transporte de carga.

Estas iniciativas van vinculadas específicamente a que el personal que realiza los diferentes traslados de carga sepan realizar buenos tramite y que le ayude a comprender los diferentes procesos aduanales así como la manera eficiente de cómo realizarlos.

Para ellos es importante definir los costos que se tendrán para ejecutar y desarrollar estas dos alternativas que traerán consigo un mejor entendimiento sobre los aspectos de trámites y procesos aduanales.

A continuación se muestran las inversiones a realizar así como los costos anuales:

Cantidad de persona por puesto	Personal de ventanilla de Información	Salarios Mensuales por Persona	ISSS 7.5%	AFP 6.75%	INSAFORP 1%	Salario mensual	Salarios Mensuales	Salarios Anuales
1	Encargado de capacitación y manual técnico	\$800.00	\$60.00	\$54.00	\$0.60	\$914.60	\$914.60	\$10,975.20
3	Asistente de capacitación	\$500.00	\$37.50	\$33.75	\$ 0.38	\$571.63	\$1,714.88	\$20,578.50
<b>TOTAL</b>							<b>\$2,629.48</b>	<b>\$31,553.70</b>

Tabla 187. Tabla de costos para recurso humano

**Nota:** Se ha calculado en base a lo establecido en el Código de Trabajo y promedio de ingreso salariales en la DGA.

##### 1.4.1. RECURSOS DE OFICINA Y OTROS.

Con respecto a los elementos que se utilizaran para brindar estos servicios serán los siguientes.

*COSTOS FIJOS (ACTIVOS)*

Cantidad de elementos	de Elementos	Precio Promedio de mercado	Inversión
4	Computadora	\$650.00	\$2,600.00
1	Equipo para presentación (Canon, pantalla, extensiones eléctricas)	\$2,000.00	\$2,000.00
4	Paquetes Windows (licencia).	\$350.00	\$1,400.00
4	Paquete office (licencia).	\$450.00	\$1,800.00
2	Fotocopiadora multifuncional	\$1.300	\$2,600.00
4	Escritorio	\$79.00	\$316.00
4	Sillas	\$35.00	\$140 .00
	Otros insumos (lapiceros, engrapadora, saca grapa etc.)	\$2,500.00	\$2,500.00
	Remodelación y adaptación de la oficina a las instalaciones existentes (divisiones en tabla roca, instalaciones eléctricas, etc.)	-----	\$5,000.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$18,356.00</b>

Tabla 188. Tabla de costos para recurso de oficina

**Nota:** en base a catálogos de ventas de almacenes y presupuestos de INTELICI (empresa constructora)

*COSTO VARIABLES.*

Elementos	Precio Promedio de mercado	Inversión
<b>Línea de internet</b>	\$150.00 (promedio mensual)	\$1,800.00 (promedio anual)
<b>Pago de energía eléctrica</b>	\$300.00 (promedio mensual)	\$3,600.00 (promedio anual)
<b>Pago de servicio de agua potable</b>	\$50.00 (promedio mensual)	\$600.00 (promedio anual)
<b>Costos de Papelería</b>	\$50.00 (promedio mensual)	\$600.00 (promedio anual)
<b>TOTAL</b>		<b>\$6,600.00</b>

Tabla 189. Tabla de costos variables

**Nota:** en base a datos promedios de costos por servicios brindados, tomando en cuenta tarifas actuales y precios de mercado.

Tabla resumen de la inversión a realizar en los tres principales aspectos que se presentan a continuación:

ELEMENTOS	INVERSIONES
COSTOS FIJOS (ACTIVOS)	\$18,356.00
COSTO VARIABLES	\$6,600.00
RECURSO HUMANO	\$31,553.70 (anual)
<b>TOTAL</b>	<b>\$59,509.70</b>

Tabla 190. Tabla resumen de costos para propuesta del manual del transportista y el programa de capacitaciones y orientación

## 1.5. OPORTUNIDAD DE CONCEPCIÓN DE PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PARQUEO DE VEHÍCULOS DE CARGA EN LAS DIFERENTES ADUNAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Un proyecto como el del parqueo internacional para vehículos de carga es una fuente de inversión la cual traerá consigo una modernización en los aspectos de servicios que se brindan en cada una de la aduana salvadoreñas, principalmente las que manejan el mayor flujo de tránsito de vehículo de carga las cuales son la frontera de la Hachadura y la Frontera del Amatillo. Partiendo de estos dos escenarios pasamos a conocer la inversión requerida por cada proyecto.

### 1.5.1. INVERSIONES FIJAS Y DIFERIDAS

#### INVERSIÓN FIJA

Formará parte de la infraestructura operativa del proyecto, es decir la base para iniciar operaciones el parqueo internacional. Este rubro se dividirá en inversión fija tangible e intangible y su estimación se basará en cotizaciones de bienes y servicios.

#### INVERSIÓN FIJA TANGIBLE

La inversión fija tangible son erogaciones que se reflejan en bienes fácilmente identificables y objetivos. Los componentes de la misma, a excepción del terreno, durante la fase operativa del proyecto se van a incorporar a los costos bajo el concepto de depreciación.

Las inversiones que contempladas en este apartado para el proyecto de montaje de la planta son los siguientes: Terreno, Obra Civil, Instalaciones, Maquinaria y Equipo, Mobiliario y equipo de oficina. A continuación se detallan:

#### Terreno

Los requerimientos de espacio fijados para el proyecto son de 10,000 m<sup>2</sup>, de lo cual su precio tiene variantes según su lugar de ubicación.

- **FRONTERA LA HACHADURA.**

Área a utilizar:	10,000 m <sup>2</sup>
Precio promedio del m <sup>2</sup> en la zona	\$1.02/m <sup>2</sup>
Inversión en terreno	(10,000 m <sup>2</sup> )(1.02/m <sup>2</sup> )= <b>\$10,200</b>

- **FRONTERA DEL AMATILLO**

Área a utilizar:	10,000 m <sup>2</sup>
Precio promedio del m <sup>2</sup> en la zona	\$1.02/m <sup>2</sup>
Inversión en terreno	(10,000 m <sup>2</sup> )(1.29/m <sup>2</sup> )= <b>\$12,900</b>

#### Obra civil

Se refiere a toda la infraestructura necesaria para el adecuado funcionamiento del parqueo internacional y que ya ha sido presentado en los planos de la misma, así como también la infraestructura en los puntos de recolección.

El monto incluye materiales y mano de obra y se detalla a continuación:

#### ► EL ÁREA DE RESTAURANTE

CANTIDAD	ELEMENTO	COSTO UNITARIOS	COSTO TOTAL
875 m <sup>2</sup>	Construcción de paredes piso y techo	\$392.00/ m <sup>2</sup>	\$343,000
875 m <sup>2</sup>	Instalaciones eléctricas y de redes	\$10.00/ m <sup>2</sup>	\$8,750
2	fregaderos	\$300	\$600
7	Refrigeradores de doble puerta	\$750	\$5,250
6	Mesas inoxidable	\$250	\$1,500
1	Mesa térmica	\$700	\$700
4	Cocinas industriales	\$800	\$3,200
-	Platos, tenedores, licuadoras, hornos, cucharones, etc.	-	\$5,000
20	Mesas de comedores	\$200	\$4,000
1	Juego de escritorio y archivero	\$300	\$300
-	Costos Varios	-	\$5,000
	<b>TOTAL</b>		<b>\$377,300.00</b>

Tabla 191. Tabla de costos para el área de restaurante del parqueo internacional

#### • EL ÁREA DE DUCHAS

CANTIDAD	ELEMENTO	COSTO UNITARIOS	COSTO TOTAL
420 m <sup>2</sup>	Construcción de paredes piso y techo	\$392.00/ m <sup>2</sup>	\$164,640
420 m <sup>2</sup>	Instalaciones eléctricas y de redes	\$10.00/ m <sup>2</sup>	\$4,200.00
24	Duchas (banca, elementos de ducha)	\$100.00	\$2,400.00
4	lavamanos	\$45.00	\$90.00
-	Costos Varios	-	\$5,000.00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$176,330.00</b>

Tabla 192. Tabla de costos para el área de duchas del parqueo internacional

- EL ÁREA DE SANITARIOS

CANTIDAD	ELEMENTO	COSTO UNITARIOS	COSTO TOTAL
420 m <sup>2</sup>	Construcción de paredes piso y techo	\$392.00/ m <sup>2</sup>	\$164,640
420 m <sup>2</sup>	Instalaciones eléctricas y de redes	\$10.00/ m <sup>2</sup>	\$4,200.00
13	sanitarios	\$85.00	\$1,105.00
8	lavamanos	\$45.00	\$360.00
8	urinarios	\$75.00	\$600.00
-	Costos Varios	-	\$5,000.00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$175,905.00</b>

Tabla 193. Tabla de costos para el área de sanitarios del parqueo internacional

- EL ÁREA DE SUPERMERCADO

CANTIDAD	ELEMENTO	COSTO UNITARIOS	COSTO TOTAL
420 m <sup>2</sup>	Construcción de paredes piso y techo	\$392.00/ m <sup>2</sup>	\$164,640
420 m <sup>2</sup>	Instalaciones eléctricas y de redes	\$10.00/ m <sup>2</sup>	\$4,200.00
2	Estantes grandes	\$350.00	\$700.00
5	Estantes medianos	\$200.00	\$1,000.00
2	Estantes pequeño	\$100.00	\$200.00
-	Costos Varios	-	\$5,000.00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$175,740.00</b>

Tabla 194. Tabla de costos para el área de supermercado del parqueo internacional

- EL ÁREA DE LA CLÍNICA

CANTIDAD	ELEMENTO	COSTO UNITARIOS	COSTO TOTAL
450 m <sup>2</sup>	Construcción de paredes piso y techo	\$392.00/ m <sup>2</sup>	\$176,400.00
450 m <sup>2</sup>	Instalaciones eléctricas y de redes	\$10.00/ m <sup>2</sup>	\$4,500.00
3	Canapés (camas Hospitalarias)	\$500.00	\$1,500.00
1	lavamanos	\$45.00	\$45.00
2	sillones	\$100.00	\$200.00
1	Juego de escritorio con archivero	\$400.00	\$400.00
1	Juego de escritorio con archivero y computadora	\$800.00	\$800.00
	Equipo medico	\$10,000.00	\$10,000.00
-	Costos Varios	-	\$5,000.00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$198,845.00</b>

Tabla 195. Tabla de costos para el área de clínica del parqueo internacional

- EL ÁREA DE LA OFICINA.

CANTIDAD	ELEMENTO	COSTO UNITARIOS	COSTO TOTAL
570 m <sup>2</sup>	Construcción de paredes piso y techo	\$392.00/ m <sup>2</sup>	\$223,440.00
570m <sup>2</sup>	Instalaciones eléctricas y de redes	\$10.00/ m <sup>2</sup>	\$5,700.00
1	Mesa de juntas	\$405.00	\$405.00
1	sillones	\$100.00	\$200.00
1	Juego de escritorio con archivero	\$400.00	\$400.00
2	Juego de escritorio con archivero y computadora	\$800.00	\$800.00
2	Fotocopiadoras	\$1,500.00	\$3,000.00
	Equipo de oficina	\$5,000.00	\$5,000.00
295 m <sup>2</sup>	Construcción de rampla	\$100.00/ m <sup>2</sup>	\$29,500.00
-	Costos Varios	-	\$5,000.00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$273,445.00</b>

Tabla 196. Tabla de costos para el área de oficina del parqueo internacional

- EL ÁREA DE PARQUEO GENERAL

CANTIDAD	ELEMENTO	COSTO UNITARIOS	COSTO TOTAL
570 m <sup>2</sup>	Construcción de paredes de perímetro	\$392.00/ m <sup>2</sup>	\$223,440.00
570m <sup>2</sup>	Instalaciones eléctricas y alumbrado general	•	\$20,000.00
7,935 m <sup>2</sup>	Pavimento hidráulico	\$125.00/ m <sup>2</sup>	\$991,875.00
1	Sub-estación Eléctrica y planta eléctrica.	-	\$35,000.00
1	Sistema de control de parqueo	-	\$20,000.00
•	Sistema de agua potable	-	\$20,000.00
•	Sistema de tratamiento de aguas gris negras	-	\$30,000.00
-	Fosa séptica	-	\$15,000.00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$1,355,315.00</b>

Tabla 197. Tabla de costos para el área de parqueo general del parqueo internacional

#### Costo de equipo para servicios auxiliares y limpieza

EQUIPO DE SERV. AUXILIARES	PRECIO	CANTIDAD	TOTAL
Caldera	\$ 22,000.00	1	\$ 22,000.00
Planta eléctrica	\$ 16,500.00	1	\$ 16,500.00
Cisterna/agua 10,000 lt	\$ 3,500.00	1	\$ 3,500.00
Aire Acondicionado 9000 BTU	\$ 892.40	8	\$ 7.139.20
Extintor de la clase ABC	\$ 74.50	10	\$ 745.00
Planta/tratamiento de residuos	\$ 1,600.00	1	\$ 1,600.00



Taquillas/lokeros	\$ 57.00	4	\$ 228.00
Expendedores de papel toalla	\$ 12.25	3	\$ 36.75
Porta rollo de papel higiénico	\$ 3.50	2	\$ 7.00
Basureros de pedal	\$ 5.50	5	\$ 27.50
Dispensador de jabón	\$ 8.95	10	\$ 89.50
Botiquín primeros auxilios	\$ 57.00	3	\$ 171.00
Reloj Marcador de tarjeta	\$ 220.00	1	\$ 220.00
Letreros señaliz./seguridad Industrial	\$ 3.50	20	\$ 70.00
<b>Total Equipo de Servicios Auxiliar</b>			\$ 52,333.95
<b>EQUIPO P/LIMPIEZA</b>	<b>PRECIO</b>	<b>CANT</b>	<b>TOTAL</b>
Carro de limpieza	\$ 199.00	1	\$ 199.00
Hidro-lavadora	\$ 208.00	1	\$ 208.00
Armario/suministros químicos	\$ 251.00	1	\$ 251.00
Armario productos varios	\$ 99.00	1	\$ 99.00
Contenedores de basura	\$ 27.00	4	\$ 108.00
<b>Total Equipo de limpieza</b>			\$ 846.70

Tabla 198. Tabla de costos de servicios auxiliares y limpieza

#### RESUMEN INVERSION FIJA TANGIBLE

En resumen, las inversiones fijas tangibles se muestran en la siguiente tabla:

- **FRONTERA LA HACHADURA**

ELEMENTOS DEL PROYECTO	INVERSIÓN
Área de restaurante	\$377,300.00
Área de duchas	\$176,330.00
Área de sanitarios	\$175,905.00
Área de supermercado	\$175,740.00
Área de clínica	\$198,845.00
Área de oficina	\$273,445.00
Área de parqueo general	\$1,355,315.00
Área de Inversión en terreno	\$10,200.00
Equipo de Servicios Auxiliar	\$ 52,333.95
Equipo de limpieza	\$ 846.70
<b>Total de inversión</b>	<b>\$2,796,260.70</b>

Tabla 199. Tabla resumen de inversión fija tangible frontera La Hachadura

- **FRONTERA DEL AMATILLO**

ELEMENTOS DEL PROYECTO	INVERSIÓN
restaurante	\$377,300.00
duchas	\$176,330.00
sanitarios	\$175,905.00
supermercado	\$175,740.00
clínica	\$198,845.00
oficina	\$273,445.00
parqueo general	\$1,355,315.00
Inversión en terreno	\$12,900.00
Equipo de Servicios Auxiliar	\$ 52,333.95
Equipo de limpieza	\$ 846.70
<b>Total de inversión</b>	<b>\$2,798,960.65</b>

Tabla 200. Tabla resumen de inversión fija tangible frontera El Amatillo

#### INVERSIÓN FIJA INTANGIBLE

En este rubro se incluyen a todas las erogaciones que se realizan en la fase de pre-inversión del proyecto que no sean posible identificarlos físicamente como inversión tangible, así como también aquellas herramientas intangibles que serán de uso en la operatividad de la empresa. Este tipo de inversión se incorpora a los costos del proyecto en su fase de funcionamiento como amortización de intangibles.

#### 1.5.2. ESTUDIOS PREVIOS

Aquí se incluyen los costos por investigaciones previas como factibilidad de luz eléctrica, agua, evaluación ambiental, análisis de suelo, gastos para trámites de permisos de construcción y no obstante los permisos previos a la etapa de ejecución del proyecto debe ser contemplado el costo de los planos mínimos a presentar: levantamiento topográfico, fachadas y secciones, planos estructurales, Planos hidráulicos, plano eléctricos, planta de techos, plano de conjunto, plano de instalaciones especiales.

#### COSTO DE ESTUDIOS PREVIOS

ESTUDIOS PREVIOS	COSTO
Factibilidad	\$ 3,500.00
Planos Constructivos	\$ 3,000.00
<b>Total</b>	<b>\$ 6,500.00</b>

Tabla 201. Tabla de costos de estudios previos

TRAMITES LEGALES	CANTI.	COSTO	RENOVACIÓN
Obtención de Escritura Pública de Constitución	1	\$ 785.00	NO NECESARIA
Obtención de Numero de Identificación Tributaria (NIT)	1	\$ 1.50	NO NECESARIO
Obtención de Numero de Registro Único de Contribuyente (RUC)	1	\$ -	NO NECESARIO
Registro en las Alcaldías donde serán ubicadas	1	\$ 19.86	NO NECESARIA
Obtención de Solvencia Municipal	1	\$ 0.75	NO NECESARIA
Inscripción en la DIGESTYC	1	\$ 6.00	NO NECESARIA
Obtención de Matricula de Comercio	1	\$ 245.00	<b>\$262.86 (anual)</b>
Legalización de la Contabilidad	1	\$ 342.00	NO NECESARIA
Legalización de Libros Contables y hojas legales.	1	\$ 185.00	NO NECESARIA
Inscripción en el Ministerio de Trabajo	1	\$ -	NO NECESARIA
Inscripción en el ISSS (NIP)	1	\$ 0.50	NO NECESARIA
Inscripción en AFP	1	\$ 0.50	NO NECESARIA
Inscripción del establecimiento en el Consejo Superior de Salud	1	\$ 122.00	<b>\$57.14 (anual)</b>
Obtención de Registro de marca "PIC" y el nombre "PIC"	2	\$ 771.00	<b>\$455.00 (anual cada 10 años)</b>
<b>Total trámites legales</b>		<b>\$ 3,688.61</b>	

Tabla 202. Tabla de costo de trámites generales para el ejercicio mercantil

#### ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

Se contratara los servicios de una empresa especializada en esta área para la supervisión de las actividades relativas al avance de obra civil, obtención de permisos y trámites legales, equipamiento general de la planta, así como la supervisión de la prueba piloto.

ADMINISTRACION DEL PROYECTO	COSTO
Servicios de administración de proyecto	\$ 62,905
<b>Total</b>	<b>\$ 62,905</b>

Tabla 203. Tabla de costos por administración del proyecto

ELEMENTOS	INVERSIONES
COSTO DE ESTUDIOS PREVIOS	\$ 6,500.00
Costo de trámites generales para el ejercicio mercantil	<b>\$ 3,688.61</b>
Costo por administración del proyecto	\$62,905
<b>TOTAL</b>	<b>\$73,093.61</b>

Tabla 204. Tabla resumen de Inversiones intangibles

## 2. CAPITAL DE TRABAJO

En su definición más simple es la cantidad de recursos necesarios para que una empresa, servicio u organización pueda operar en el corto o mediano plazo. Formará parte del activo corriente y para calcularlo se deberán tomar en cuenta las siguientes consideraciones y políticas:

- ✓ El pago de la planilla de personal se realizara mensualmente.
- ✓ Las compras a proveedores de otros insumos y suministros locales serán canceladas entre 30 y 60 días después de haber recibido el producto en los parqueo internacionales.
- ✓ El valor de la caja chica será calculado en un 15% del monto de las cuentas por pagar.

En base a lo anterior se determina que: **El Ciclo de operación con Capital de trabajo financiado es de 12 meses.**

### 2.1. COSTOS DE LA MANO DE OBRA.

Se ha calculado en base a lo establecido en el Código de Trabajo, artículos 177 y 198. La ley del Instituto Salvadoreño del Seguro Social Art. 46 y Art. 3 de su reglamento, Ley del Sistema de Ahorro de Para pensiones, la Ley de Formación Profesional art. 26 y el Decreto Ejecutivo 133 del monto del Salario mínimo. No obstante lo anterior, para el cálculo de costos de mano de obra se emplearan las formula siguiente:

1. Vacaciones = Salario ordinario + (salario ordinario x 30%)
2. Aguinaldo = Salario diario x 10 días
3. I.S.S.S. = (salario ordinario + vacaciones) x 7.5%
4. AFP = (salario ordinario + vacaciones) x 6.75%
5. INSAFORP = ISSS X 1%

**Tabla Salario y prestaciones mensuales de mano de obra**

PUESTO O CARGO	NUMERO DE PERSONA A CONTRATAR	SALARIO	ISSS 7.5%	AFP 6.75%	INSAFORP 1%	SALARIOS MENSUALES	
Administrador de parqueo Internacional	1	\$1,100.00	\$82.50	\$ 74.25	\$ 0.83	\$1,257.58	\$15,090.90
Contador	1	\$ 600.00	\$45.00	\$40.50	\$ 0.45	\$685.95	\$8,231.40
Soporte Técnico	1	\$450.00	\$33.75	\$ 30.38	\$ 0.34	\$514.46	\$6,173.55
Secretarías Ejecutivas	2	\$325.00	\$24.38	\$ 21.94	\$0.24	\$743.11	\$8,917.35

Jefe de Logística Interna y Cobro	1	\$700.00	\$52.50	\$47.25	\$0.53	\$800.28	\$9,603.30
Técnico en Logística	1	\$400.00	\$30.00	\$27.00	\$0.30	\$457.30	\$5,487.60
Cajeros	3	\$275.00	\$20.63	\$18.56	\$0.21	\$943.18	\$11,318.18
Encargado de Restaurante	1	\$400.00	\$30.00	\$27.00	\$0.30	\$457.30	\$5,487.60
Cocineras	3	\$275.00	\$20.63	\$18.56	\$0.21	\$943.18	\$11,318.18
Meseras	4	\$240.00	\$18.00	\$16.20	\$0.18	\$1,097.52	\$13,170.24
Encargado de tienda	1	\$325.00	\$24.38	\$21.94	\$0.24	\$371.56	\$4,458.68
Cajeras	2	\$240.00	\$18.00	\$16.20	\$0.18	\$548.76	\$6,585.12
Doctor General	1	\$750.00	\$56.25	\$50.63	\$0.56	\$857.44	\$10,289.25
enfermera	1	\$400.00	\$30.00	\$27.00	\$0.30	\$457.30	\$5,487.60
Encargado de mantenimiento	1	\$550.00	\$41.25	\$37.13	\$0.41	\$628.79	\$7,545.45
Encargo de Limpieza	1	\$275.00	\$20.63	\$18.56	\$0.21	\$314.39	\$3,772.73
Auxiliares de Limpieza	5	\$225.00	\$16.88	\$15.19	\$0.17	\$1,286.16	\$15,433.88
Encargado de seguridad	1	\$450.00	\$33.75	\$30.38	\$0.34	\$514.46	\$6,173.55
Guardias de seguridad	12	\$235.00	\$17.63	\$15.86	\$0.18	\$3,223.97	\$38,687.58
<b>TOTAL</b>						<b>\$16,102.68</b>	<b>\$193,232.12</b>

Tabla 205. Tabla de salarios y prestaciones mensuales de mano de obra

**Nota:** Se ha calculado en base a lo establecido en el Código de Trabajo y promedio de ingreso salariales en la DGA.

#### 2.1.1. COSTO VARIABLES.

Los costos variables de los parqueos internacionales de carga serán estipulados en base a estándares promedios como se muestran a continuación

Elementos	Precio Promedio de mercado	Inversión
Línea de internet	\$300.00 (promedio mensual)	\$3,600.00 (promedio anual)
Pago de energía eléctrica	\$4,000.00 (promedio mensual)	\$48,000.00 (promedio anual)
Pago de servicio de agua potable	\$1,000.00 (promedio mensual)	\$12,000.00 (promedio anual)
Pago de impuestos	\$50.00	\$600.00

	(promedio mensual)	(promedio anual)
<b>Pago de mantenimiento especializados</b>	\$800.00	\$9,600.00
	(promedio mensual)	(promedio anual)
<b>Pagos varios</b>	\$500.00	\$6,000.00
	(promedio mensual)	(promedio anual)
<b>TOTAL</b>		<b>\$74,400.00</b>

Tabla 206. Tabla de costos variables de los parqueos internacionales

Tabla resumen de inversiones para los parqueos internacionales:

► Parqueo Internacional de Carga La Hachadura.

ELEMENTOS	INVERSIONES
COSTOS FIJOS (ACTIVOS)	\$2,796,260.70
COSTO VARIABLES INTANGIBLE	\$14,688.61(anual)
COSTO VARIABLE TANGIBLE	\$74,400.00(anual)
RECURSO HUMANO	\$ 193,232.12 (anual)
<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>	<b>\$3,078,581.43</b>

Tabla 207. Tabla resumen de inversiones para el parqueo internacional en La Hachadura

► Parqueo Internacional de Carga El Amatillo

ELEMENTOS	INVERSIONES
COSTOS FIJOS (ACTIVOS)	\$2,798,960.65
COSTO VARIABLES INTANGIBLE	\$14,688.61(anual)
COSTO VARIABLE TANGIBLE	\$74,400.00(anual)
RECURSO HUMANO	\$ 193,232.12 (anual)
<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>	<b>\$3,081,281.38</b>

Tabla 208. Tabla resumen de inversiones para el parqueo internaciona en El Amatillo

Como se muestra en las tablas anteriores los costos (inversiones) de los proyectos de construcción de los parqueos de carga internacional no difieren circunstancialmente en costos ya que las zonas donde serán edificados cumplen con las condiciones necesarias.

Se necesitara un capital de trabajo para un periodo de 12 meses con un promedio de desembolso de \$24,526.73 por mes para poder funcionar en óptimas condiciones. La inversión a buscar en la cooperación internacional es de \$6,159,862.81 para llevar a cabo la construcción de los parqueos internacionales de carga así como su primer año de operación.

### 3. TABLA RESUMEN DE LAS INVERSIONES A REALIZAR PARA LLEVAR A CABO LAS PROPUESTAS PLANTEADAS

PROPUESTA	INVERSIÓN
Certificación en trámites aduanales para agentes aduanales de empresa privada e independientes	\$177,879.40
Ventanilla de importación y exportación	\$6,300.00
Ventanilla de información por aduana	\$222,039.70
Manual de transportista terrestre de carga internacional y Programa de capacitación y orientación al personal de transporte de carga por las empresas transportistas bajo la supervisión de la dirección general de aduanas	\$59,509.70
Oportunidad de concepción de proyectos de construcción y administración de parqueo de vehículos de carga en las diferentes aduanas terrestres de el salvador	\$6,159,862.81
<b>INVERSIÓN TOTAL DEL PROYECTO</b>	<b>\$6,625,591.61</b>

Tabla 209. Tabla resumen de inversiones a realizar para llevar a cabo las propuestas

### 4. INGRESOS INDIRECTOS AL ESTADO SALVADOREÑO POR LLEVAR A CABO LAS SEIS PROPUESTAS PARA EL SISTEMA DE ADUANAS TERRESTRES DE EL SALVADOR

Cuando se habla de proyectos estos siempre llevan consigo una inversión cualitativa y cuantitativa, donde esta última es la más importante de las dos debido principalmente porque es en esta donde se refleja el monto económico utilizado para ejecutar los proyectos.

Comúnmente estamos acostumbrando que al ejecutar una inversión económica en un proyecto esté en un determinado tiempo reintegre dicha inversión realizada, ya que este es un principio fundamental. Existen diferentes formas de reintegro a la inversión las cuales pueden ser de forma directa mediante la venta o prestación de servicio con un costo determinado, mediante ahorros de tiempo y de recursos humanos.

Las propuestas planteadas en este estudio van enfocadas primordialmente a solucionar los problemas actuales que poseen las aduanas salvadoreñas principalmente las aduanas terrestres que es por donde el 80% (Según estadísticas del BCR) de las exportaciones e importaciones salen y entran a El Salvador entre estas exportaciones se encuentra la del sector industrial de papel y cartón.

Cuando se habla de inversiones se espera un margen de contribución que permita un retorno el cual contribuya a la sostenibilidad de dichas propuestas y las ganancias respectivas, pero en el caso de inversión de gobierno no siempre se cumple lo anterior ya que en este caso el retorno de la inversión no será directo debido a que solo una de las propuestas (parqueo internacional para vehículos de carga) será sostenible por sus propios medios mientras que las otras deberán ser incluidas en el presupuesto de la Dirección General de Aduanas que el Gobierno de El Salvador incluye en su presupuesto anual de la nación.

La inversión realizada en las diferentes propuestas de solución se pueden percibir de otra forma indirecta tales es el caso de los tributos que se registran al momento del ingreso (importación) de mercadería o materia de prima que se verá incrementando en una relación directa a mayor

exportación mayor importación esto debido a que somos un país transformado de materia prima a productos no un productos de materia primas.

Conceptualizando esta idea planteada al aumenta en promedio un 20% las exportaciones con mejores, ágiles y eficientes procesos en las aduanas terrestres, aumentara en forma porcentual el número de importaciones realizadas en un 20% (a mayor exportación mayor requerimiento de insumos y materias primas).

Para el año 2012 se tuvo una contribución del sector papel y cartón de \$4,889,020.46 que tiene un incremento en promedio anual de 5%(Según datos del BCR) lo cual para el año 2013 se obtuvo un ingreso de \$5,133,4714.48 y que evaluando el incremento de las importaciones en un 20% sumando al valor promedio de crecimiento del sector se tendría un ingreso de: \$6,737681.32 para el año 2014.

Evaluado para todo los sectores industriales exportadores del país, El Salvador tuvo un ingreso en conceptos de tributos aduanales en el año 2013 de: \$179.60 millones (Datos del BCR de El Salvador.) Lo cual con el incremento de las importaciones en un 20% se espera obtener en el año 2014 un ingreso a las arcas del estado de \$215.52 millones Lo cual se traduce en un ingreso de \$35.92 millones de ingreso en el año por llevar a cabo estas alternativas el cual cubre los costos totales de la inversión.

Los ingresos tributarios y las contribuciones también forman parte de los beneficios que la exportación e importación aumenten en El Salvador, a que están asociados directamente, el Ministerio de Hacienda reporta que para finales del año 2013 se recaudaron \$1,883.8 millones, de los cuales el 42% (según El Ministerio de Economía) corresponden a la industria que exportan e importan a la región Centroamericana se reporta un ingreso de \$791.20 millones lo cual se prevé un aumento del 20% en los ingresos lo cual significaría un \$949.44 millones total, con un aumento de \$158.23 millones.

La recolección del IVA sumó \$798 millones para el año 2013 de los cuales el 29% (según El Ministerio de Economía) pertenecen a ingresos por venta al exterior (exportaciones) lo cual se traduce en un ingreso de \$231.42 millones. Que con el aumento planteado del 20% en los ingresos lo cual significaría un \$277.70 millones total, con un aumento de \$46.28 millones.

Resumiendo los ingresos promedios indirectos que se tendrán con estas 6 iniciativas que se aplicaran al sistema aduanal salvadoreña será de:

RUBROS DE INGRESOS	INGRESO A LAS ARCAS DEL ESTADO EN EL AÑO 2013	AUMENTO DEL 20% EN BASE A PROPUESTAS	AUMENTO DE INGRESOS
<b>Contribución general en base a tributos fiscales</b>	\$179.60 millones	\$215.52 millones	\$35.92 millones
<b>Los ingresos tributarios y las contribuciones</b>	\$791.20 millones	\$949.44 millones	\$158.23 Millones.
<b>La recolección del IVA</b>	\$231.42 millones	\$277.70 millones	\$46.28 millones
<b>Ingresos esperados a llevar a cabo las propuestas del proyecto</b>			<b>\$240.43 millones</b>



**Nota:** En base a datos del Ministerio Economía, Ministerio de Hacienda Banco Central de Reserva de El Salvador

Tabla 210. Ingresos indirectos al Estado salvadoreño

Los ingresos que percibirá el estado de forma indirecta por llevar a cabo las 6 propuestas de solución para él una mejora gradual al sistema de exportación se espera que sea de \$240 millones de dólares en una año fiscal, lo cual da pie a que se pueda asignar en el presupuesto de la nación la inversión de 6.7 millones en promedio.

#### 4.1. EFICIENCIA EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS.

Es de suma relevancia conocer como las mejoras en los procesos aduanales impactaran directamente en la optimización de los recursos disponibles que posee todo el sistema que compone la DGA (Sistema Aéreo, Sistema Marítimo, Sistema Terrestres y Sistema Administrativos).

Para ello conoceremos la reducciones de costos (monetarios) que se traducirán en ahorros que se lograran obtener en la aplicación de las 6 propuestas de mejora, para ello conoceremos el presupuesto asignado por el estado Salvadoreño a la cartera de estado que es la Dirección General de Aduana.

Para el Periodo 2012-2013 el presupuesto para la DGA fue de \$75 Millones (Dólares Norteamericanos) de los cuales fueron asignados y distribuidos de la siguiente manera:

UNIDADES MACROS DE LA DGA	DISTRIBUCIÓN	PRESUPUESTO
<b>Administración</b>	26.67%	20 Millones
<b>Sistema Aéreo</b>	20%	15 Millones
<b>Sistema Marítimo</b>	26.67%	20 Millones
<b>Sistema Terrestres</b>	26.67%	20 Millones
<b>TOTAL</b>	100%	75 Millones
<b>Nota:</b> Datos en base a información del Ministerio de Economía, Ministerio de Hacienda y El Banco Central de Reserva (BCR) del El Salvador.		

Tabla 211. Tabla de distribución del presupuesto para la Dirección General de Aduanas

Las aduanas terrestres tienen un presupuesto de 20 millones los cuales son distribuidos entre todas las aduanas ubicadas en los puestos fronterizos del El Salvador. Este presupuestos promedio no es equitativos se distribuye según el grado de actividad que se tiene en cada aduana el cual se muestra en la siguiente tabla

ADUANAS	DISTRIBUCIÓN	PRESUPUESTO
<b>El Amatillo</b>	20%	\$4 Millones
<b>La Hachadura</b>	15%	\$3 Millones
<b>Anguiatu</b>	15%	\$3 Millones
<b>El Poy</b>	15%	\$3 Millones
<b>Las Chinamas</b>	15%	\$3 Millones
<b>San Cristóbal</b>	15%	\$3 Millones
<b>Puntos Fronterizos</b>	4%	\$0.8 Millones
<b>Otros</b>	1%	\$0.2 Millones

<b>TOTAL</b>	100%	\$20 Millones
<b>Nota:</b> Datos en base a información del Ministerio de Economía, Ministerio de Hacienda y El Banco Central de Reserva (BCR) del El Salvador.		

Tabla 212. Tabla de distribución del presupuesto para Aduanas Terrestres del país.

El presupuesto asignado para cada una de las aduanas incluye los salarios del personal, recursos para brindar el servicio, entre otros. Para interpretar de mejor manera tomaremos de referencia la aduana del Amatillo para conocer los ahorros que se tendrá.

La aduana está disponible los 365 días del años por lo cual se tiene asignado un presupuesto diario de \$10,958.90 (\$4 Millones/365 días) del cual se asigna por hora un presupuesto de \$913.24 (Presupuestos por día/ 12 horas de servicio). Se registra un promedio de 20 trámites por hora en la aduana del Amatillo con un costo de promedio de recurso de \$45.66. Al aumento de la eficiencia en un 20% en las aduanas significa un promedio de 4 tramites más realizados por hora (24 tramites) lo que se traduce en una disminución de los costos por tramite los cuales son de \$38.05. Esto es un ahorro de \$7.61 por hora, por días se tendrá un ahorro de \$91.32 y anualmente un ahorro de **\$33,331.80**.

esto demuestra que las propuestas impulsadas por el estudio se traducen en ahorros que se verán directamente en cada una de las aduanas terrestres del El Salvador a la Cual se le asigna un presupuesto, cabe señalar que este dinero que se ahorra no significa un recorte que deberá realizarse al presupuestos de cada frontera, sino que con el mismo recurso disponible se realizaran más tramites por hora, el principal logro es no aumentar el presupuesto asignado y si aumentar el número de operaciones diarias.

## 5. FLUJO NETO EFECTIVO DE LAS PROPUESTAS

A partir de las inversiones y costos anteriormente mostrados se obtiene el flujo neto efectivo de las propuestas las cuales se han dividido en dos partes según la funcionalidad que tienen las propuestas. La propuesta llamada DGA incluye la certificación en trámites aduanales, ventanilla de importación y exportación, ventanilla de información, manual de transportista y programa de capacitación. La Oportunidad de concepción de construcción y administración de parqueo de vehículos de carga se llama Parqueo, a continuación se muestran los flujos neto efectivo, esta información se utilizará para la evaluación económica - financiera:

### 5.1. FLUJO NETO EFECTIVO DE LA DGA

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>1. Desembolso inicial de la inversión</b>						
<b>Total inversión inicial</b>	445728.8					
<b>2. Flujo de efectivo operativo</b>						
<b>Costos Recurso Humano</b>		277123.8	277123.8	277123.8	277123.8	277123.8

<b>Costos variables</b>		31800	31800	31800	31800	31800
<b>Efectivo proporcionado por actividades operativas</b>		12204	12204	12204	12204	12204
<b>3. Flujo neto de efectivo anual</b>	<b>-445728.8</b>	<b>-296,719.80</b>	<b>-296719.8</b>	<b>-296719.8</b>	<b>-296719.8</b>	<b>-296719.8</b>

Tabla 213. Tabla de flujo neto efectivo de la DGA

## 5.2. FLUJO NETO EFECTIVO DEL PARQUEO

	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
<b>1. Desembolso inicial de la inversión</b>						
<b>Total inversión inicial</b>	6159862.81					
<b>2. Flujo de efectivo operativo</b>						
<b>Costos Recurso Humano</b>		386464.24	386464.24	386464.24	386464.24	386464.24
<b>Costos variables</b>		148800	148800	148800	148800	148800
<b>Efectivo proporcionado por actividades operativas</b>		1795400	1795400	1795400	1795400	1795400
<b>3. Flujo neto de efectivo anual</b>	<b>-6159862.81</b>	<b>1260135.76</b>	<b>1260135.76</b>	<b>1260135.76</b>	<b>1260135.76</b>	<b>1260135.76</b>

Tabla 214. Flujo neto efectivo del parqueo internacional

## 6. EVALUACIÓN ECONOMICA-FINANCIERA

En todo el ciclo de la evaluación de un proyecto existen *tipos de evaluación* que van acorde con la etapa en la que se encuentran, se distinguen tres tipos de Evaluación, como se observa a continuación:

- Evaluación Económica
- Evaluación Financiera

La evaluación económica de proyectos tiene por objetivo identificar las ventajas y desventajas asociadas a la inversión en un proyecto antes de la implementación del mismo.

La evaluación económica es un método de análisis útil para adoptar decisiones racionales ante diferentes alternativas.

Es frecuente confundir evaluación económica con el análisis o evaluación financiera. En este segundo caso se considera únicamente la vertiente monetaria de un proyecto con el objetivo de considerar su rentabilidad en términos de flujos de dinero. Mientras que la evaluación económica integra en su análisis tanto los costes monetarios como los beneficios expresados en otras unidades relacionadas con las mejoras en las condiciones de vida de un grupo. Podemos hablar entonces de rentabilidad.

Con el propósito de evaluar económicamente del proyecto se aplicaron los siguientes métodos:

## 6.1. TASA MÍNIMA ATRACTIVA DE RENDIMIENTO (TMAR)

La tasa TMAR es el rendimiento que como mínimo están dispuestos a aceptar los inversionistas para decidir invertir o no en el proyecto. Esta tasa será utilizada para descontar los flujos anuales y así obtener el Valor Actual Neto (VAN).

Como su nombre lo indica es la mínima cantidad de rendimiento que el inversionista estaría dispuesto a recibir por arriesgarse a colocar en un proyecto dad su dinero. Esta tasa debe ser calculada considerando la tasa de inflación existente en el país, ya que al tomarla como parámetro se asegura que el capital invertido no perderá su valor adquisitivo; y además se debe considerar un premio al riesgo por invertir en el proyecto. Por el hecho que el capital requerido para la inversión en la empresa proviene de diferentes fuentes, propio y préstamo bancario, se requiere realizar un análisis para cada uno, determinando para ello su propia TMAR, combinándolas para obtener de esta manera la TMAR del proyecto.

$$TMAR = I + R + (I * R)$$

Donde:

I=Tasa de inflación vigente en el país

R= premio al riesgo

### 6.1.1. TMAR INVERSIONISTA

Los datos de la tasa de inflación y depósito para el cálculo son tomados del Banco Central de Reserva de los periodos de diciembre del 2013, por lo que tenemos lo siguiente:

I= 0.8

R= 3.42

Por lo tanto la TMAR del inversionista es de:

$$TMAR = 0.8 + 3.42 + (0.8*3.42)$$

$$\mathbf{TMAR= 6.96\%}$$

Esta tasa será utilizada para realizar comparaciones en los siguientes análisis.

## 6.2. VALOR ACTUAL NETO (VAN)

El valor actual neto se define como la diferencia entre el valor actualizado de los flujos de beneficio y el valor, también actualizado, de las inversiones y otros egresos de efectivo. Es decir, que comparan en el tiempo cero del proyecto las ganancias esperadas contra los desembolsos necesarios para producirlas.

La tasa que se utiliza para descontar los flujos de fondos, es la rentabilidad mínima aceptable.

El análisis del valor actual neto o valor presente, da como criterio de decisión una comparación entre los ingresos y gastos que se han tenido a través del período de análisis, los traslada hacia el año de inicio del proyecto, siendo el criterio de decisión el siguiente:

- ✓ Si el valor presente de los ingresos y gastos anuales es mayor que cero, entonces se acepta el proyecto.
- ✓ Si el valor presente de los ingresos y gastos anuales es menor que cero, entonces se rechaza el proyecto.

Para el cálculo del valor actual neto se utiliza la siguiente fórmula:

$$VAN = -I_0 + \sum_{i=1}^n \frac{F_i}{(1+t)^i}$$

Donde:

$I_0$  = inversión inicial

$F_i$  = flujo neto de efectivo

$t$  = Tasa mínima atractiva de rendimiento

$n$  = años en el análisis del proyecto

Para propósitos de análisis las propuestas se dividen según su tipo en dos partes las cuales se muestran a continuación:

NOMBRE	PROPUESTAS
<b>DGA</b>	Ventanilla de importación y exportación
	Unidad Certificadora en trámites aduanales
	Ventanilla de información aduanal
	Programa de capacitación y orientación al personal de transporte de carga
	Manual de transportista terrestre de carga internacional
<b>PARQUEO</b>	Parqueo Internacional de carga

Tabla 215. Tabla resumen de propuestas

Sustituyendo los datos del valor actual neto es el siguiente:

### 6.2.1. VAN DGA

$$VAN\ DGA = -445,728.8 + \frac{-296,719.8}{(1+0.0696)^1} + \frac{-296,719.8}{(1+0.0696)^2} + \frac{-296,719.8}{(1+0.0696)^3} + \frac{-296,719.8}{(1+0.0696)^4} + \frac{-296,719.8}{(1+0.0696)^5}$$

$$VAN\ DGA = -1,663,642.7$$

Para la propuesta DGA que incluye la ventanilla de importación y exportación, unidad certificadora en trámites aduanales, ventanilla de información, programa de capacitación y manual de transportista se tiene que es

menor a cero debido a que la inversión es mayor que los ingresos por lo que el flujo de efectivo es negativo ya que la mayoría de las propuestas son gratuitas para el usuario de exportaciones.

### 6.2.2. VAN DEL PARQUEO

$$VAN PARQUEO = -6,159,862.81 + \frac{1,260,135.76}{(1 + 0.0696)^1} + \frac{1,260,135.76}{(1 + 0.0696)^2} + \frac{1,260,135.76}{(1 + 0.0696)^3} + \frac{1,260,135.76}{(1 + 0.0696)^4} + \frac{1,260,135.76}{(1 + 0.0696)^5}$$

$$VAN PARQUEO = -987,518.98$$

En la propuesta del parqueo de carga internacional en las aduanas de El Amatillo y las Chinamas se tiene que el valor actual neto es menor a cero y se debe a que el ingreso anual representa el 20.45% de la inversión inicial. Es importante mencionar que desde el año 1 al año 5 evaluado los flujos de efectivo son positivos por lo que significa que son ganancias.

Con los resultados del valor actual neto de las propuestas diseñadas se tiene que son menores a cero por lo que este método sugiere que el proyecto sea rechazado pero es importante conocer los resultados de los demás métodos para tener un amplio criterio de decisión.

### 6.3. TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

Es un instrumento de evaluación del rendimiento de una inversión, basándose en sus flujos netos de efectivo. Es la tasa de descuento que hace al VAN igual a cero, igualando a la suma de sus flujos descontados a la inversión inicial, es decir que las entradas de fondos actuales sean iguales al valor de las salidas.

El criterio de decisión sobre la aceptación o rechazo de un proyecto a través del método de la Tasa Interna de Retorno, es el siguiente:

TIR  $\geq$  TMAR, entonces el proyecto se acepta

TIR < TMAR, entonces el proyecto se rechaza

$$VAN = -I_0 + \sum_{i=1}^n \frac{F_i}{(1 + t)^i} = 0$$

Donde:

I<sub>0</sub> = inversión inicial

F<sub>i</sub> = flujo neto de efectivo

t = Tasa mínima atractiva de rendimiento

n = años en el análisis del proyecto

Sustituyendo los datos del valor actual neto es el siguiente:

#### 6.3.1. TIR PARA DGA

$$0 = -445,728.8 + \frac{-296,719.8}{(1 + i)^1} + \frac{-296,719.8}{(1 + i)^2} + \frac{-296,719.8}{(1 + i)^3} + \frac{-296,719.8}{(1 + i)^4} + \frac{-296,719.8}{(1 + i)^5}$$

$$TIR DGA = 60\%$$

La TIR fue calculada en el programa Microsoft Excel, al introducir los datos del flujo neto de efectivo negativos el programa indica error en el valor y al utilizarla esos datos con signo positivo si arroja un dato el cuál es la tasa que pudiera ser si no existieran perdidas en las utilidades de la proyecciones, este dato muestra un escenario con utilidades, por lo que sólo se tomará de referencia.

### 6.3.2. TIR PARA PARQUEO

$$0 = -6,159,862.81 + \frac{1,260,135.76}{(1+i)^1} + \frac{1,260,135.76}{(1+i)^2} + \frac{1,260,135.76}{(1+i)^3} + \frac{1,260,135.76}{(1+i)^4} + \frac{1,260,135.76}{(1+i)^5}$$

$$\mathbf{TIR\ PARQUEO = 1\%}$$

La TMAR es de 6.96% y el TIR del parqueo es de 1% por lo que TIR es menor que la TMAR. El método sugiere que el proyecto sea rechazado, pero es importante señalar que la propuesta del parqueo genera ganancias desde el año 1.

### 6.4. TIEMPO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN (TRI)

Tiene como objetivo determinar el número de años en que se recupera la inversión, mediante la resta sucesiva de los flujos netos anuales descontados del monto de la inversión, hasta el punto en que se igual a sobrepasar dicha inversión.

Para obtener el tiempo de recuperación de la inversión se utiliza el índice obtenido de la inversión total entre la utilidad promedio.

La fórmula a utilizar son las siguientes:

$$\mathbf{TRI = \frac{Inversión\ total}{utilidad\ promedio}}$$

Sustituyendo los datos tenemos los siguientes resultados:

<b>PARÁMETRO</b>	<b>DGA</b>	<b>PARQUEO</b>	<b>CONSOLIDO</b>
<b>INVERSIÓN TOTAL</b>	445,728.8	6,159,862.81	6,605,592.61
<b>UTILIDAD PROMEDIO</b>	-296,719.8	1,260,135.76	963,415.96
<b>TRI</b>	<b>-1.5</b>	<b>4.9</b>	<b>6.9</b>

Tabla 216. Tabla resumen de TRI

Para las propuestas llamadas DGA se tiene que las utilidades son negativas por lo que el tiempo de recuperación de la inversión es de 1 año y 5 meses después de los cinco años analizados por lo que en 6 años y 5 meses se recuperará la inversión de la propuesta DGA.

En el caso de la propuesta del parqueo de vehículos de carga pesada en las aduanas se tiene que en 4 años y 9 meses se recuperará la inversión. Al consolidar todas las propuestas se tiene que en seis años y nueve meses se recuperará la inversión total.

## 6.5. RELACIÓN BENEFICIO/COSTO

El análisis costo-beneficio es una herramienta financiera que mide la relación entre los costos y beneficios asociados a un proyecto de inversión con el fin de evaluar su rentabilidad.

La relación Beneficio/costo conocida como índice neto de rentabilidad, es un cociente que se obtiene al dividir el valor actual de los ingresos totales netos o beneficios netos entre el valor actual de los costos de inversión o costos totales de un proyecto.

El análisis de la relación B/C, toma los valores mayores, menores o iguales a 1, lo que significa lo siguiente:

Si  $B/C > 1$  implica que los ingresos son mayores que los egresos, entonces el proyecto es aconsejable.

Si  $B/C = 1$  implica que los ingresos son iguales que los egresos, entonces el proyecto es indiferente.

Si  $B/C < 1$  implica que los ingresos son menores que los egresos, entonces el proyecto no es aconsejable.

El beneficio se calcula sumando el VAN más el monto de la inversión, a continuación se muestra una tabla con los datos para calcular el beneficio de las propuestas en análisis:

PARÁMETRO	DGA	PARQUEO	TOTAL
<b>VAN</b>	-1,663,642.7	-987,518.98	-2,651,161.68
<b>Inversión</b>	445,728.8	6,159,862.81	6,605,591.61
<b>Beneficio</b>	-1,217,913.9	5,172,343.9	3,954,429.93

Tabla 217. Tabla resumen de datos necesarios para la razón beneficio-costo

La razón Beneficio/Costo se determina a través de la siguiente fórmula:

$$\frac{B}{C} = \frac{BENEFICIO}{COSTO}$$

A partir del cálculo del beneficio de cada una de las propuestas se procede a sustituir los datos en la fórmula de beneficio costo y se tienen los siguientes resultados:

PARÁMETRO	DGA	PARQUEO	CONSOLIDADO
<b>BENEFICIO</b>	-1,217,913.9	5,172,343.9	3,954,429.93
<b>COSTO</b>	445,728.8	6,159,862.81	6,605,591.61
<b>B/C</b>	-2.73	0.84	0.60

Tabla 218. Tabla resumen de beneficio-costo de los proyectos

El resultado de cada una de las propuestas es menor a 1 por lo que indica que los ingresos percibidos son menores a los gastos que se tienen durante el inicio y operación del proyecto durante los primeros 5 años. Pero si se observa el B/C del parqueo se tiene que es de 0.84 el cual es mayor que el de la propuesta llamada DGA y al consolidarlos se tiene que en 6 años y 9 meses con los ingresos del parqueo en su mayor porcentaje cubren la inversión realizada al inicio de las propuestas diseñadas.

Es muy importante conocer el beneficio que tienen estas propuestas en la disminución del tiempo en el proceso de exportación por lo que a continuación se muestra a partir de los datos recopilados en la etapa de diagnóstico, de las encuestas de los transportistas se tiene que del universo de 27,827 transportistas registrados el 35% opinó en mayor porcentaje que la frecuencia de exportación es de 5 veces mensuales (60 exportaciones al año) y de las entrevistas realizadas con las empresas y en



las aduanas se tiene que el costo promedio de operación de exportación es de \$6.21 por hora, a continuación se desarrolla el análisis y se muestra el beneficio costo de la disminución del tiempo en el proceso de exportación:

#### TOTAL DE OPERACIONES DE EXPORTACIÓN AL AÑO

	Transportistas de carga internacional (Universo)	Operaciones de exportación al año por transportista	Porcentaje del universo	
<b>Total de operaciones de exportación al año</b>	27,827	60	35%	584,367

Tabla 219. Total de operaciones de exportación al año

#### BENEFICIO EN BASE A LA DISMINUCIÓN DEL TIEMPO POR LAS PROPUESTAS

	Cantidad de exportaciones al año	Costo promedio de operación de exportación por hora	Tiempo promedio del proceso de exportación (hr)	
<b>Costo actual</b>	584,367	\$6.21	11.40	\$41,369,677.4
<b>Costo propuesto (DGA y Parqueo)</b>	584,367	\$6.21	9.12	\$33,095,741.92
			<b>Beneficio de propuesta (DGA y Parqueo)</b>	\$8,273,935.48

Tabla 220. Tabla beneficio en base a la disminución del tiempo por las propuestas

#### BENEFICIO / COSTO EN BASE AL CRITERIO TIEMPO

PARÁMETRO	Propuestas (DGA y Parqueo)
<b>BENEFICIO</b>	\$8,273,935.48
<b>COSTO</b>	\$6,605,591.61
<b>B/C</b>	1.25

Tabla 221. Tabla beneficio-costo en base al criterio tiempo

Indica que al disminuir el tiempo del proceso de exportación también disminuyen los costos del proceso de exportación a comparación con la situación actual, por lo que se tiene anualmente un ahorro de \$8,273,935.48 para las empresas exportadoras, empresas de transporte de carga y la dirección general de aduanas.

Al comparar con los demás resultados se tiene que la inversión de las propuestas es recuperada en seis años y 9 meses pero desde el año uno las empresas exportadoras, transportistas de carga

internacional y la Dirección General de Aduanas en conjunto perciben una disminución de los costos de exportación en \$8,273,935.48 anuales al disminuir el tiempo del proceso de exportación.

## 6.6. ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

Por medio del análisis de sensibilidad se determina cuanto es afectada la factibilidad del proyecto ante cambios en determinadas variables. A continuación se muestran dos escenarios diferentes para las propuestas en análisis:

### 6.6.1. ESCENARIO OPTIMISTA

Para el escenario optimista se realizaron cambios en la cantidad de operaciones de exportación, en el que se tiene que el 60% exportan 10 veces mensualmente (120 veces al año). A continuación se presentan los resultados:

#### TOTAL DE OPERACIONES DE EXPORTACIÓN AL AÑO

	Transportistas de carga internacional (Universo)	Operaciones de exportación al año por transportista	Porcentaje del universo	
<b>Total de operaciones de exportación al año</b>	27,827	120	60%	2,003,544

Tabla 222. Total de operaciones de exportación al año

#### BENEFICIO DE PROPUESTAS

	Cantidad de exportaciones al año	Costo promedio de operación de exportación por hora	Tiempo promedio del proceso de exportación (hr)	
<b>Costo actual</b>	2,003,544	\$6.21	11.40	\$141,838,893.9
<b>Costo propuesto (DGA y Parqueo)</b>	2,003,544	\$6.21	9.12	\$113,471,115.1
			<b>Beneficio de propuesta (DGA y Parqueo)</b>	\$28,367,778.75

Tabla 223. Beneficio de propuestas

#### BENEFICIO / COSTO

PARÁMETRO	Propuestas (DGA y Parqueo)
<b>BENEFICIO</b>	\$28,367,778.75
<b>COSTO</b>	\$6,605,591.61
<b>B/C</b>	4.3

Tabla 224. Beneficio-costo escenario optimista

En este escenario se tiene cuatro veces más el ahorro en los costos del proceso de exportación a comparación de la inversión de las propuestas.

#### 6.6.2. ESCENARIO PESIMISTA

En el escenario pesimista sólo se disminuyó la cantidad de operaciones de exportación en el que actualmente tiene una frecuencia de 5 veces al mes y para este escenario es de 2 veces al mes (24 veces al año) y se obtuvieron los siguientes resultados:

#### TOTAL DE OPERACIONES DE EXPORTACIÓN AL AÑO

	Transportistas de carga internacional (Universo)	Operaciones de exportación al año por transportista	Porcentaje del universo	
<b>Total de operaciones de exportación al año</b>	27,827	24	35%	233,746.8

Tabla 225. Total de operaciones de exportación al año

#### BENEFICIO DE PROPUESTAS

	Cantidad de exportaciones al año	Costo promedio de operación de exportación por hora	Tiempo promedio del proceso de exportación (hr)	
<b>Costo actual</b>	233,746.8	\$6.21	11.40	16,547,870.96
<b>Costo propuesto (DGA y Parqueo)</b>	233,746.8	\$6.21	9.12	13,238,296.77
			<b>Beneficio de propuesta (DGA y Parqueo)</b>	3,309,574.19

Tabla 226. Beneficio de las propuestas

#### BENEFICIO /COSTO

PARÁMETRO	Propuestas (DGA y Parqueo)
<b>BENEFICIO</b>	3,309,574.19
<b>COSTO</b>	\$6,605,591.61
<b>B/C</b>	0.50

Tabla 227. Beneficio-costo escenario pesimista

Para este escenario pesimista se tiene que los costos son más altos que los beneficios por lo que es un escenario que debe evitarse que suceda ya que afectaría las ganancias que la propuesta muestra con la situación actual.

## 7. EVALUACIÓN SOCIO-ECONÓMICA

El bienestar social de una comunidad depende de la cantidad de bienes y servicios disponibles, de la libertad política, del respeto al derecho de la propiedad, a las instituciones y al ejercicio de otros derechos humanos; de la movilidad social; del poderío militar de los países limítrofes, de las alianzas y convenios con otros países; de la composición y monto de la inversión extranjera, entre otros factores.

A través de la evaluación social se conocen los actores sociales involucrados en el desarrollo de las propuestas de mejora en el proceso de exportación para el sector de papel y cartón. El objetivo de esta evaluación es identificar el impacto social de las propuestas planteadas y en caso de existir impactos adversos determinar cómo pueden ser evitados, minimizados o mitigados substancialmente.

Los entes involucrados en el desarrollo de cada una de las seis propuestas diseñadas son la Dirección General de Aduanas (DGA), las Empresas que exportan productos de papel y cartón y las Empresas de transporte terrestre de carga internacional.

En base a los siguientes criterios se presenta la contribución social de las propuestas diseñadas al proceso de exportación para el sector papel y cartón:

### 7.1. EDUCACIÓN

Actualmente en el país se encuentran registradas 23 empresas que exportan sus productos de papel y cartón; de las cuales se puede deducir que son 23 áreas de exportación y que cada una de ellas tiene un promedio de 5 personas que laboren en esta área lo que lleva a un total de 115 personas que se beneficiarán de adquirir conocimiento y orientación sobre los procedimientos, documentación requerida, leyes, reglamentos y logística sobre las exportaciones vía terrestre.

En el caso de las empresas transporte terrestre de carga internacional se encuentran registrados 27,827 vehículos de transporte de carga internacional, si se asigna una persona por cada vehículo se tiene un segmento total de 27,827 transportistas de carga internacional que van adquirir conocimiento y orientación de los procedimientos, leyes, reglamentos, documentación, contacto con el cliente, etc., por medio de capacitaciones, información en las aduanas terrestres y manuales para el desarrollo óptimo de la exportación del producto.

### 7.2. FUENTES DE EMPLEOS Y DE INGRESOS

Al existir demanda de productos por parte del mercado exterior lleva a las empresas que fabrican dichos productos a incrementar su producción por lo que las empresas necesitan contratar mayor cantidad de personal y si la demanda de los productos se mantiene o incrementa el nuevo personal es contratado permanente. Es importante señalar que el sector de papel y cartón se encuentra

dentro de los sectores con mejor salario por lo que al incrementar la demanda de estos productos la población salvadoreña tiene la oportunidad de encontrar oportunidades de desarrollo laboral dentro de este sector y percibir mayores ingresos de manera constante.

Además al tener un mercado exterior interesado de realizar negocios con nuestro país se puede lograr incursionar en nuevos mercados y recibir las visitas de las empresas para conocer los productos esto generará mayores ingresos para otros sectores del país debido a su visita. También al presentar aduanas salvadoreñas terrestres seguras se recibe mayor cantidad de transportistas internacionales y esto a su vez genera ingresos a la economía de El Salvador.

### 7.3. SEGURIDAD

Al implementar la propuesta de parqueo para el transporte de carga internacional en las aduanas terrestres de El Salvador se brindará protección a la persona, mercancía y transporte tanto al transportista nacional como internacional para que desarrolle sin preocupación y dificultad los trámites correspondientes en la aduana. Además de brindarle servicios adicionales como restaurante, duchas, sanitarios, supermercado y clínica en dichas áreas de parqueo.

Así tanto los clientes como las empresas exportadoras y de transporte tengan la confianza de que los productos se encuentren protegidos al momento de realizar las operaciones en las aduanas terrestres salvadoreñas.

### 7.4. FORTALECIMIENTO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA INTERNACIONAL Y DE EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

Al implementar las propuestas de ventanilla de importación y exportación, la unidad certificadora en trámites aduanales, ventanilla de información, programa de capacitación al personal de transporte de carga, el manual de transportista de carga internacional y parqueo de vehículos de carga contribuirá a que las empresas de transporte de carga internacional y las empresas exportadoras del sector papel y cartón posean un mejor posicionamiento a nivel regional debido al conocimiento integral de los procesos, leyes, reglamentos, tratados de libre comercio, requerimientos, documentación, presentación y trato con el cliente sobre la exportación de productos de papel y cartón vía terrestre a nivel regional. Además debido a la reducción de los tiempos de espera en las aduanas, la seguridad del transportista y la carga en las aduanas terrestres de El Salvador brindará un mayor nivel de confianza y calidad de los productos salvadoreños para los importadores. Dando una mayor oportunidad a las empresas exportadoras y de transporte de mantener sus clientes e incursionar en nuevos mercados para lograr consolidarse como empresa y expandirse.

## 7.5. CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA NACIONAL

Al garantizar al cliente (importador) que tanto las empresas exportadoras como las empresas de transporte de carga internacional desarrollan el proceso de exportación correctamente y de acuerdo a la legislación aduanera, disminución de los tiempos de espera en las aduanas y brindar seguridad al transportista y de la carga en las aduanas terrestres de El Salvador contribuyen al fortalecimiento de las relaciones con el mercado exterior. Para lograr mantener e impulsar las exportaciones de los productos de papel y cartón lo que presenta al país el beneficio de incrementar de la economía nacional y esto a su vez produce generación de empleo y un mejor posicionamiento del país en cuanto a productos de exportación.

La población salvadoreña percibe en sus bolsillos este beneficio ya que se da un mayor dinamismo a la economía salvadoreña debido a la exportación de productos nacionales y la visita de extranjeros (empresas y transportistas) en nuestro país ya que consumen productos salvadoreños por lo que es importante mantener e incrementar las relaciones internacionales.

## 8. EVALUACIÓN AMBIENTAL

### 8.1. GENERALIDADES

Dentro de la formulación y evaluación de un proyecto se desarrolla una evaluación ambiental en el que se analiza previamente un sitio, considerando las condiciones y los efectos ambientales de la zona, las regulaciones, condiciones, oportunidades y restricciones del lugar, con el objetivo de evaluar todas las posibilidades de desarrollo que pudiera tener un determinado proyecto en el lugar seleccionado; para que posteriormente sus resultados sirvan en la toma de decisiones sobre las modificaciones necesarias o el rechazo por parte de las entidades que tengan a su cargo la aprobación del mismo.

La evaluación ambiental es un procedimiento técnico-administrativo que sirve para identificar, prevenir e interpretar los impactos ambientales que producirá un proyecto en su entorno en caso de ser ejecutado, así como la de prevenir, corregir y valorar los mismos, con el fin de que el proyecto sea aceptado, modificado o rechazado por parte de las entidades que tengan a su cargo tal función. La evaluación ambiental se centra principalmente en dos temas que son:

- ❖ El análisis del impacto del proyecto sobre el medio ambiente con la finalidad de minimizar los deterioros causados por el proyecto.
- ❖ Y el análisis del efecto del entorno sobre el proyecto.

Busca identificar, cuantificar y valorar los diversos impactos de un proyecto tanto en el corto plazo como en el largo plazo, sobre el entorno ¿En qué medida el proyecto modifica las características físicas y biológicas del entorno? también debe analizar en profundidad los posibles efectos del entorno sobre el proyecto ¿En qué manera y en qué medida las características físico-bióticas del entorno pueden afectar el diseño o el desarrollo del proyecto?

El impacto ambiental puede ser definido (Sanz, 1991) como la alteración producida en el medio natural donde el hombre desarrolla su vida, ocasionada por un proyecto o actividad dados. El

impacto ambiental tiene una clara connotación de origen humano, dado que son las actividades, proyectos y planes desarrollados por el hombre, los que inducen las alteraciones mencionadas, las cuales pueden ser o bien positivo, cuando impliquen mejoramiento de la calidad ambiental, o bien negativas cuando ocurra la situación contraria.

El impacto ambiental se caracteriza por varios factores, los cuales son usualmente considerados en las técnicas de valoración de impactos (Sanz, 1991):

- ✓ Magnitud: calidad y cantidad del factor ambiental afectado.
- ✓ Importancia: condicionada por la intensidad, la extensión, el momento y la reversibilidad de la acción.
- ✓ Signo: si es benéfico o si es perjudicial.

El impacto de un proyecto sobre el medio ambiente es la diferencia existente entre la situación del medio ambiente futuro modificado (proyecto ejecutado), y la situación del medio ambiente futuro tal y como éste habría evolucionado sin la realización del mismo, lo cual se conoce como alteración neta (Conesa, 1993). Donde un factor cualquiera del ambiente es analizado, y para el cual, la distancia existente entre su evolución sin alteración y con ella, representa el impacto generado.

Los criterios necesarios para realizar la evaluación ambiental son:

- ✓ Comprensivo
- ✓ Flexible
- ✓ Objetivo
- ✓ Aporte multidisciplinario
- ✓ Tecnología Evaluativa
- ✓ Claridad y definición
- ✓ Detección de impactos, buen cálculo de magnitud y significación de los impactos.
- ✓ Detección de áreas ambientales sensibles
- ✓ Medidas de mitigación apropiadas.

## 8.2. OBJETIVOS

- Identificar, cuantificar y valorar los distintos impactos de un proyecto sobre las especies vivas y especies físicas del entorno a corto plazo y a largo plazo.
- Analizar a profundidad los posibles efectos del entorno sobre el proyecto.
- Identificar las acciones propias del proyecto que tendrán implicaciones ambientales.
- Determinar las características ambientales de la zona del proyecto y de su área de influencia (entorno).
  
- Identificar efectos, describir y evaluar los impactos ambientales significativos derivados del proyecto.
- Proponer las medidas que permitan prevenir, atenuar o corregir los efectos adversos significativos.
- Elaborar un plan de monitoreo para mantener el proyecto ambiental compatible.

### 8.3. APLICACIÓN AL PROYECTO

Para el desarrollo del presente trabajo que es el “Análisis y propuesta de mejora en el proceso de exportación para el sector de papel y cartón” se han establecido seis soluciones de las cuales a la única que aplica una evaluación ambiental es la *Oportunidad de concepción de proyectos de construcción y administración de parqueo de vehículos de carga en las diferentes aduanas terrestres de El Salvador* ya que en esta solución requiere de un área para llevar a cabo la construcción del parqueo por lo que es importante conocer el impacto ambiental que puede originar al ejecutarse la solución.

Debido al mayor porcentaje de exportación vía terrestre y la disponibilidad de espacio a los alrededores de las aduanas se ha diseñado el parqueo de vehículos de carga para las aduanas terrestres El Amatillo y La Hachadura. Las cuales se encuentran ubicadas de la siguiente manera:

ADUANA DE FRONTERA	UBICACIÓN
<b>Aduana Terrestre El Amatillo</b>	Ciudad de Pasaquina, Departamento de La Unión.
<b>Aduana Terrestre La Hachadura</b>	Caserío Puente Arce, Cantón La Hachadura, Departamento de Ahuachapán.

Para la selección del terreno a construir se debe tomar en cuenta que se encuentre cerca de la aduana de frontera, que el área sea adecuada a las funciones que se llevarán a cabo al momento de operar y sobretodo que no sea un área natural protegida.

### 8.4. LEGISLACIÓN

Antes de establecer la metodología a seguir y realizar las evaluaciones se deben conocer las leyes que se tienen que cumplir según el tipo de proyecto en estudio, tenemos lo siguiente:

- ❖ Ley del Medio Ambiente de El Salvador

<b>LEY DEL MEDIO AMBIENTE DE EL SALVADOR</b>	
<b>Artículo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Art. 1 al 5</b>	Título I. Del objeto de la ley. Objeto, principios, política, declaratoria de interés social, conceptos y definiciones.
<b>Art. 6 al 10</b>	Título II. Gestión del medio ambiente. Sistema de gestión del medio ambiente, unidades ambientales, participación de la población, derecho de la población a ser informada sobre la gestión y participación de la comunidad.
<b>Art. 11 al 14</b>	Título III. Instrumentos de la política del medio ambiente Instrumentos de la política del medio ambiente, régimen ambiental para el desarrollo y ordenamiento del territorio, criterios ambientales en desarrollo y ordenamiento del territorio.
<b>Art. 15</b>	Capítulo III Normas ambientales en los planes de desarrollo y ordenamiento del territorio. Normas ambientales en los planes de desarrollo.



<b>Art. 16 al 29</b>	Capítulo IV. Sistema de evaluación ambiental. Evaluación ambiental, evaluación ambiental estratégica, evaluación del impacto ambiental, competencia del permiso ambiental, alcance de los permisos ambientales, actividades, obras o proyectos que requerirán de un estudio de impacto ambiental, formulario ambiental, elaboración del estudio de impacto ambiental, evaluación y aprobación de los estudios de impacto ambiental, consulta pública de los estudios de impacto ambiental, recursos, auditorías de evaluación ambiental, control y seguimiento de la evaluación ambiental y fianza de cumplimiento ambiental.
<b>Art. 30 al 31</b>	Capítulo V. Información ambiental Informe nacional del estado del medio ambiente.
<b>Art. 32 al 38</b>	Capítulo VI. Incentivos ambientales y desincentivos económicos Apoyo a las actividades productivas ambientales sanas, mecanismos de financiamiento de la gestión ambiental, apoyo a la captación de recursos para la gestión ambiental, financiamiento al componente ambiental en actividades, obras o proyectos, premio nacional del medio ambiente y sellos verdes.
<b>Art. 39 al 41</b>	Título IV. Dimensión ambiental. Dimensión ambiental en las prácticas para la obtención de títulos o diplomas, investigación científica y tecnológica y concientización ambiental.
<b>Art. 42 al 43</b>	Título V. Prevención y control de la contaminación Capítulo I. Disposiciones especiales. Deberes de las personas e instituciones del estado. Programas de prevención y control de la contaminación.
<b>Art. 44 al 45</b>	Capítulo II. Establecimiento de las normas técnicas de calidad ambiental. Aprobación de las normas técnicas de calidad ambiental, revisión de las normas de calidad ambiental.
<b>Art. 46 al 52</b>	Capítulo III. Prevención y control de la contaminación Inventarios de emisiones y medios receptores, protección de la atmósfera, protección del recurso hídrico, criterios de supervisión, protección del suelo, contaminación y disposición final de desechos sólidos.
<b>Art. 53 al 55</b>	Capítulo IV. Contingencias, emergencias y desastres ambientales. Prevención de desastre ambiental, emergencias y desastres ambientales, obligación de elaborar planes de prevención y contingencia ambiental.
<b>Art. 56 al 60</b>	Capítulo V. Riesgos ambientales y materiales peligrosos Riesgos ambientales y materiales peligrosos.
<b>Art. 61 al 65</b>	Parte II. Disposiciones especiales. Título VI. Recursos naturales
<b>Art. 66 al 69</b>	Capítulo II Diversidad biológica Acceso, protección y aprovechamiento de la diversidad biológica.
<b>Art. 70 al 77</b>	Título VIII. Los ecosistemas Capítulo I aguas y los ecosistemas acuáticas, capítulo II Medio ambiente costero-marino, capítulo III gestión y aprovechamiento sostenible de los bosques.
<b>Art. 78 al 81</b>	Título IX. Áreas protegidas. Capítulo único sistema de áreas naturales protegidas
<b>Art. 82</b>	Título X. Recursos naturales no renovables Capítulo único. Aprovechamiento racional de recursos naturales no renovables.
<b>Art. 83 al 84</b>	Parte III. Responsabilidad administrativa, civil y penal
<b>Art. 85 al 90</b>	Título XII. Infracciones, sanciones, delitos y responsabilidad ambiental.
<b>Art. 91 al 116</b>	Título XIII. Procedimientos

Tabla 228. Tabla resumen de ley de medioambiente de El Salvador

En el artículo 5 define los siguientes términos:

**ÁREA NATURAL PROTEGIDA.** Aquellas partes del territorio nacional legalmente establecida con el objeto de posibilitar la conservación, el manejo sostenible y restauración de la flora y la fauna silvestre, recursos convexos y sus interacciones naturales y culturales, que tengan alta significación por su función o sus valores genético, históricos, escénicos, recreativos, arqueológicos y protectores, de tal manera que preserven el estado natural de las comunidades bióticas y los fenómenos geomorfológicos únicos.

**EDUCACIÓN AMBIENTAL.** Proceso de formación ambiental ciudadana, formal, no formal e informal, para la toma de conciencia y el desarrollo de valores, concepto y actitudes frente a la protección, conservación o restauración, y el uso sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente.

**EVALUACIÓN AMBIENTAL.** El proceso o conjunto de procedimientos, que permite al Estado, en base a un estudio de impacto ambiental, estimar los efectos y consecuencias que la ejecución de una determinada obra, actividad o proyecto puedan causar sobre el ambiente, asegurar la ejecución y seguimiento de las medidas que puedan prevenir, eliminar, corregir, atender, compensar o potenciar, según sea el caso, dichos impactos.

**EVALUACIÓN AMBIENTAL ESTRATÉGICA.** La evaluación ambiental de políticas, planes, programas, leyes y normas legales.

## 8.5. METODOLOGÍA

Para determinar los tipos de impactos que se pueden producir al ejecutar el proyecto de la construcción y administración de parqueo de vehículos de carga en las aduanas terrestres se utiliza la siguiente metodología:

1) *Desagregación del proyecto en componentes.* Se divide el proyecto en todas las obras o actividades que se requieren para su construcción.

2) *Identificación de los impactos.* Se procede a identificar los impactos que se pueden generar en cada uno de los procesos definidos en el paso anterior. Para ello se utiliza un método de valoración de impactos por medio del cual se determina la magnitud de la relación proyecto ambiente.

Este método de valoración de impactos está compuesto por tres elementos básicos que permiten elaborar el proceso secuencial que identificará los impactos.

Estos elementos son los siguientes:

**ACCIÓN.** Es el conjunto de actividades necesarias para la ejecución del proyecto.

**EFFECTO.** Es el proceso físico, biótico, social económico o cultural que puede ser activado, suspendido o modificado por una determinada acción del proyecto y puede producir cambios o alteraciones que gobiernen la dinámica de los ecosistemas.

**IMPACTO.** Es el cambio neto o resultado final (benéfico o perjudicial) que se produce en alguno de los elementos ambientales por una determinada acción del proyecto.

3) *Evaluación de los impactos*. En esta etapa se procede a evaluar cada impacto individualmente. Los atributos ambientales o criterios utilizados para la identificación son: clase, presencia o probabilidad, duración, evaluación y magnitud. Para la calificación ambiental, se utilizó, igualmente el método de calificación ambiental que es la expresión de la interacción o acción conjugada de los criterios o factores que caracterizan los impactos ambientales y está definida por la siguiente ecuación:

$$Ca = C(P(aEM + bD))$$

Donde:

Ca: Calificación ambiental (Varía entre 0.1 y 10)

C: Clase expresado por el signo + ó – de acuerdo al tipo de impacto.

P: Presencia (Varía entre 0.0 y 1.0)

E: Evolución (Varía entre 0.0 y 1.0)

M: Magnitud (Varía entre 0.0 y 1.0)

D: Duración (Varía entre 0.0 y 1.0)

a y b: constantes de ponderación cuya suma debe ser igual a 10.

El índice denominado Calificación ambiental (Ca), se obtiene a partir de cinco criterios o factores característicos de cada impacto, los cuales se explican de la siguiente manera:

- ✓ **Clase (C)**. Define el sentido del cambio ambiental producido por una determinada acción del proyecto. Puede ser positivo o negativo dependiendo si se mejora o degrada el ambiente actual o futuro.
- ✓ **Presencia (P)**. Como no se tiene certeza absoluta de que todos los impactos se presentan, la presencia califica la probabilidad de que el impacto puede darse, se expresa entonces como un porcentaje de la probabilidad de ocurrencia.
- ✓ **Duración (D)**. Evalúa el periodo de existencia activa del impacto y sus consecuencias, se expresa en función del tiempo que permanece el impacto (muy larga, larga, corta, etc.).
- ✓ **Evolución (E)**. Evalúa el periodo de existencia activa del impacto y sus consecuencias, se expresa en función del tiempo que permanece el impacto (muy larga, larga, corta, etc.).
- ✓ **Magnitud (M)**. Califica la dimensión o tamaño del cambio ambiental producido por la actividad o proceso constructivo u operativo. Los valores de magnitud absoluta, cuantificados o referidos se transforman en términos de magnitud relativa, que es una expresión mucho más real del nivel de afectación del impacto.

CLASE DE IMPACTO		
<b>Positivo</b>	+	El efecto mejora el estado actual del recurso afectado
<b>Negativo</b>	-	El efecto deteriora el estado actual del recurso afectado

<b>PRESENCIA</b>		
<b>Cierto</b>	1	Existencia absoluta certeza de que el impacto se presente
<b>Probable</b>	0.8	Es probable hasta en un 50% que impacto se dé
<b>Incierto</b>	0.4	Es poco probable que el impacto se presente
<b>Imposible</b>	0.1	Es casi imposible que se dé pero podría presentarse

Tabla 229. Tabla de clase de impacto y presencia

<b>Magnitud</b>		
<b>Muy severo</b>	1	Daño permanente al ambiente
<b>Severo</b>	0.8	Daños serios pero temporales al ambiente
<b>Mediana</b>	0.5	Daños menores pero permanentes al ambiente
<b>Ligeramente severo</b>	0.3	Daños menores al ambiente
<b>Nada severo</b>	0.1	Ningún daño al ambiente
<b>Duración</b>		
<b>Muy larga</b>	1	Más de un año
<b>Larga</b>	0.8	De seis meses a un año
<b>Moderada</b>	0.5	De un mes a seis meses
<b>Corta</b>	0.3	De un día a un mes
<b>Muy corta</b>	0.1	Menos de un día
<b>Evolución</b>		
<b>Muy rápido</b>	1	Menos de un día
<b>Rápido</b>	0.8	De un día a un mes
<b>Medio</b>	0.6	De un mes a seis meses
<b>Lento</b>	0.4	De seis meses a un año
<b>Muy lento</b>	0.2	Más de un año

Tabla 230. Magnitud, duración y evolución

De acuerdo con las calificaciones asignadas individualmente a cada criterio, el valor absoluto Ca será mayor que cero y menor o igual que diez. Este valor numérico se convierte luego en una expresión que indica la importancia del impacto (muy alta, alta, media, baja y muy baja) asignándole unos rangos. En la siguiente tabla se observan los rangos establecidos para la calificación ambiental de cada impacto.

<b>CRITERIO</b>	<b>RANGO</b>	<b>VALOR</b>
<b>Calificación ambiental</b>	Muy alta	8.0 – 10.0
	Alta	6.0 – 8.0
	Media	4.0 – 6.0
	Baja	2.0 - 4.0
	Muy baja	0.0 - 2.0

Tabla 231. Tabla de calificación ambiental

## 8.6. EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL DEL PROYECTO

### DESAGREGACIÓN DEL PROYECTO EN COMPONENTES

#### ETAPA DE CONSTRUCCIÓN

- ❖ Construcción de área de restaurante
- ❖ Construcción de área de duchas
- ❖ Construcción de sanitarios
- ❖ Construcción de área de supermercado
- ❖ Construcción de área de la clínica
- ❖ Construcción de área de la oficina
- ❖ Construcción del área de parqueo general

#### 8.6.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS IMPACTOS

<b>CONSTRUCCIÓN</b>		
<b>ACCIÓN</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>IMPACTO</b>
<b>Construcción de área de restaurante</b>	Remoción de vegetación y eliminar área verde.	Contaminación al medio ambiente por materiales de construcción y generación de residuos de basura.
<b>Construcción de área de duchas</b>	Eliminar vegetación.	Contaminación al medio ambiente por materiales de construcción y por el agua de la ducha.
<b>Construcción de sanitarios</b>	Remoción de vegetación y eliminar área verde.	Contaminación al medio ambiente por materiales de construcción y aguas residuales.
<b>Construcción de área de supermercado</b>	Eliminar área verde y remoción de vegetación.	Contaminación al medio ambiente por materiales de construcción y basura generada por el supermercado.
<b>Construcción de área de la clínica</b>	Remoción de vegetación y eliminar área verde.	Contaminación al medio ambiente por materiales de construcción y desechos generada por la clínica.
<b>Construcción de área de la oficina</b>	Eliminar vegetación y área verde.	Contaminación al medio ambiente por materiales de construcción y basura generada por la oficina.
<b>Construcción del área de parqueo general</b>	Remoción de vegetación y eliminar área verde.	Contaminación al medio ambiente por materiales de construcción.

Tabla 232. Tabla de identificación de impactos

### 8.6.2. EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS

IMPACTO	C	P	M	D	E	CA	IMPACTO AMBIENTAL
Construcción de área de restaurante	-	0.8	0.5	1	0.6	-5.2	Media
Construcción de área de duchas	-	0.8	0.5	1	0.6	-5.2	Media
Construcción de sanitarios	-	1	0.8	1	0.8	-8.2	Muy alta
Construcción de área de supermercado	-	0.8	0.5	1	0.6	-5.2	Media
Construcción de área de la clínica	-	0.8	0.8	1	0.8	-8.2	Muy alta
Construcción de área de la oficina	-	0.4	0.3	1	0.6	-2.4	Baja
Construcción del área de parqueo general	-	0.4	0.3	1	0.6	-2.4	Baja

Tabla 233. Tabla de evaluación de los impactos

### 8.7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Como resultado tenemos que todos los impactos ambientales son negativos y los de mayor calificación son para la construcción de sanitarios y área de la clínica las cuales se califican de un impacto muy alta debido al tipo de desecho que se va a generar en estas áreas, luego se califican como media la construcción de las áreas de restaurante, duchas y supermercado. Las áreas con calificación baja son área de oficina y parqueo general.

Estos resultados conducen a que es de mucha importancia el tipo de materiales a utilizar para la construcción, ya que si es un material altamente dañino para la flora y fauna del lugar puede ocasionar consecuencias graves. Es de suma importancia darle tratamiento según el tipo de desecho que genere el área al momento de estar operando para reducir o eliminar el impacto en el medio ambiente.

### 8.8. MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS NEGATIVOS

- Utilizar materiales que sean amigables con el medio ambiente
- Disminuir al mínimo posible la corta de vegetación
- Supervisar la construcción para evitar el maltrato al área verde y que desechen desperdicios en el lugar.
- Concientizar a los trabajadores de la obra que deben cuidar el área donde están desempeñando sus labores.
- Colocar basureros en lugares accesibles y visibles en los alrededores.
- Establecer tratamiento de aguas de la ducha y residuales.

- Implementar planes para el control de los residuos de basura en cada una de las áreas del parqueo.
- Diseñar un control especial para los desechos de la clínica y separarlo de los desechos comunes.

## 9. EVALUACIÓN DE GÉNERO

### 7.1 GENERALIDADES

La perspectiva de género se puede definir como la herramienta que permite conocer los obstáculos a la participación equilibrada de hombres y mujeres en la sociedad, evidenciando origen y consecuencias de las discriminaciones sobre las que intervenir para conseguir la igualdad de oportunidades.

La perspectiva de género reconoce que entre hombres y mujeres se establecen relaciones desiguales de poder, que ocupan posiciones distintas en la sociedad y que pueden vivir de manera muy diferente los mismos problemas.

Evaluar con enfoque de género supone considerar, de un modo integral, todos los elementos que explican las desigualdades laborales entre hombres y mujeres, los diferentes efectos de las políticas aplicadas a equilibrar la posición de ambos sexos. Significa también rastrear señales en los procesos de evolución de los mecanismos sutiles que se encuentran detrás de estas diferencias; señales que afectan a todos los agentes que operan en el amplio entramado que conforma el mercado de trabajo. Implica, por otra parte, ser sensor de los espacios emergentes de oportunidad y de nuevas estrategias y prácticas que sean más útiles y pertinentes para potenciar la inserción profesional de las mujeres en el marco de una radical y profunda transformación en el empleo. Y conlleva, por último, asumir la evaluación como un acto íntimamente comprometido con la acción, una brújula para orientar los avances hacia la igualdad.

### 7.2 INDICADORES DE GÉNERO

En la propuesta de construcción y administración del parqueo en las aduanas de frontera “ El Amatillo” ubicada en el departamento de La Unión, ciudad de Pasaquina y la aduana de frontera “ La Hachadura” ubicada en el departamento de Ahuachapán, municipio de Ahuachapán, generará fuentes de empleo para los habitantes de la zona por lo que para esta propuesta se aplica la evaluación de género.

En el *VI CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2007* del Ministerio de Economía, Dirección General de Estadísticas y Censos se tiene la siguiente información de los departamentos de La Unión y Ahuachapán:

## Departamento de Ahuachapán

DEPARTAMENTO Y MUNICIPIOS. CENSO 2007

DEPARTAMENTOS Y MUNICIPIOS	Población									IM	% Urbano
	Total			Área							
	Total	Hombres	Mujeres	Urbana			Rural				
				Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres		
TOTAL	5,744,113	2,719,371	3,024,742	3,598,836	1,676,313	1,922,523	2,145,277	1,043,058	1,102,219	89.9	62.7
01 - AHUACHAPÁN	319,503	155,159	164,344	134,925	63,620	71,305	184,578	91,539	93,039	94.4	42.2
01- Ahuachapán	110,511	52,808	57,703	63,981	29,898	34,083	46,530	22,910	23,620	91.5	57.9

Ilustración 70. Depto. De Ahuachapán censo de población y vivienda 2007 DIGESTIC

En el departamento de Ahuachapán el 48.6 % son hombres y el 51.4% son mujeres. En el municipio de Ahuachapán el 47.8% son hombres y el 52.2% mujeres.

DEPARTAMENTO, ÁREA DE RESIDENCIA Y EDAD	MUJERES DE 12 AÑOS Y MÁS			TOTAL DE HIJOS		HIJOS TENIDOS EN LOS DOCE MESES ANTERIORES	
	TOTAL	CON DECLARACIÓN DE HIJOS		NACIDOS VIVOS	SOBREVIVIENTES	NACIDOS VIVOS	SOBREVIVIENTES
		CON HIJOS	SIN HIJOS				
AHUACHAPÁN	118,637	79,447	39,190	307,029	274,466	6,092	6,011

Ilustración 71. Tabla resumen demográfica del depto. de Ahuachapán

El 48.3% (79,447) de las mujeres en el departamento de Ahuachapán tienen hijos, mientras que el 51.7% no tiene hijos.

DEPARTAMENTO, ÁREA DE RESIDENCIA, SEXO Y ÚLTIMO GRADO APROBADO	TOTAL	NUNCA ASISTIÓ	NIVEL EDUCATIVO ALCANZADO								
			PARVULARIA	PRIMARIA O BÁSICA	EDUCACIÓN MEDIA	CARRERA CORTA DESPUÉS DE SEXTO GRADO	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	TÉCNICO UNIVERSITARIO	SUPERIOR UNIVERSITARIA	MAESTRIA	DOCTORADO
AHUACHAPÁN	285,904	65,498	12,163	174,414	23,908	145	1,750	1,663	6,321	37	5
HOMBRES	138,030	26,508	6,219	87,675	12,880	40	806	791	3,084	23	4
MUJERES	147,874	38,990	5,944	86,739	11,028	105	944	872	3,237	14	1

Ilustración 72. Datos de mujeres que poseen y no poseen hijos

En nivel educativo se tiene que la población en el departamento de Ahuachapán el mayor porcentaje que nunca asistió son mujeres. También la mayor cantidad de mujeres llegó hasta sexto grado además

La población económicamente activa en el departamento de Ahuachapán son el 69.3 % (61,576) hombres y 30.7% (27,210) mujeres. En la población económicamente inactiva son el 28.2% (29,733) hombres y 71.8% mujeres (75,795).



## Departamento de La Unión

DEPARTAMENTOS Y MUNICIPIOS	Población									IM	% Urbano
	Total			Área							
	Total	Hombres	Mujeres	Urbana			Rural				
				Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres		
14 - LA UNIÓN	238,217	111,287	126,930	72,461	33,533	38,928	165,756	77,754	88,002	87.7	30.4
12- Pasaquina	16,375	7,561	8,814	3,553	1,565	1,988	12,822	5,996	6,826	85.8	21.7

Ilustración 73. Depto. de La Unión censo de población y vivienda 2007 DIGESTIC

El 46.7% de la población en el departamento de la Unión son hombres y 53.3% mujeres. En el municipio de Pasaquina el 46.2% hombres y el 53.8% mujeres.

DEPARTAMENTO, ÁREA DE RESIDENCIA, SEXO Y ÚLTIMO GRADO APROBADO	TOTAL	NUNCA ASISTIÓ	NIVEL EDUCATIVO ALCANZADO								
			PARVULARIA	PRIMARIA O BÁSICA	EDUCACIÓN MEDIA	CARRERA CORTA DESPUÉS DE SEXTO GRADO	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	TÉCNICO UNIVERSITARIO	SUPERIOR UNIVERSITARIA	MAESTRIA	DOCTORADO
LA UNIÓN	212,680	59,715	8,894	126,897	12,878	19	657	697	2,884	35	4
HOMBRES	98,242	27,161	4,496	59,502	5,329	8	270	287	1,181	6	2
MUJERES	114,438	32,554	4,398	67,395	7,549	11	387	410	1,703	29	2

Ilustración 74. Tabla resumen demográfica del depto. de La Unión

De los hombres el 45.5% nunca asistió a un nivel educativo y las mujeres son el 54.4%. A partir de nivel superior las mujeres tienen mayor participación a comparación de los hombres. Se conoce que el 46.8% (59,421) de las mujeres de 12 años y más tienen hijos y el 53.2% (34,052) no tiene hijos. De la población económicamente activa se tiene que el 68.3% son hombres y el 31.7% mujeres. En cambio para la población económicamente inactiva son el 30.4% hombres y 69.6% mujeres.

En ambos departamentos sucede que la mayor población en el departamento de Ahuachapán son mujeres y que son el mayor porcentaje de población económicamente inactiva. Es importante señalar que un buen porcentaje de las mujeres alcanzó un nivel superior en la educación por lo que es importante que al igual que el género masculino tenga la oportunidad de un empleo ya que un buen porcentaje de las mujeres tienen la responsabilidad de hijos.

Para la propuesta de construcción y administración del parqueo de carga en las aduanas El Amatillo y La Hachadura se generará empleos de los cuales tanto mujeres como hombres pueden optar a la plaza, ya que esta propuesta ofrece servicios básicos a los transportistas de carga nacionales e internacionales se generará una fuente de empleo estable. En total para la administración del parqueo se necesitan de 43 empleados de los cuales el 65% de las plazas puede optar mujeres.

## CAPITULO X. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

La administración procura siempre el máximo aprovechamiento de los recursos, mediante su utilización eficiente. Las principales etapas de la administración de proyectos se engloban en inicio, planeación, ejecución, seguimiento y control y cierre.



Ilustración 75. Etapa de la Administración del Proyecto

Para el presente estudio solo se utilizara la fase de planeación del proyecto ya que para llevar a cabo el proyecto en su conjunto antes tendrá que ser revisado y autorizado por los entes participantes de dicho estudio, por lo tanto se desarrollara “El Plan de Implementación del Proyecto” como una base para llevar a cabo el proyecto en un futuro cercano y administrarlo como es debido.

### 1. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

La planificación del proyecto comprende dos grandes áreas, la planeación y la programación.

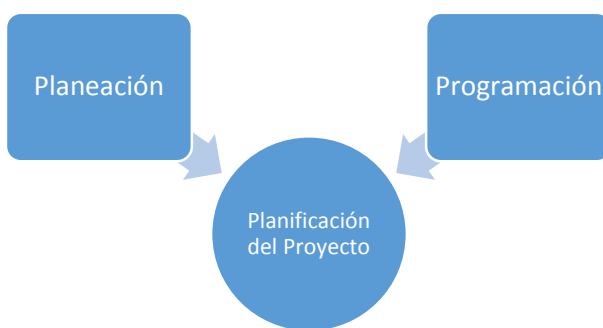


Ilustración 76. Fases de la planificación del proyecto

La planeación consiste en definir el objetivo general del proyecto y el alcance que este tendrá representado a través de la Estructura de Desglose de Trabajo (EDT). Mientras que en la programación se definen las actividades consecuentes al proyecto asignándoles tiempo, costo y recursos humanos para llevar a cabo dicha actividad, así como también la generación del diagrama de red el cual nos guiará para saber el tiempo óptimo del proyecto y su ruta crítica.

## 1.1. ALCANCE DEL PROYECTO

### 1.1.1. ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO (EDT)

En el alcance del proyecto se define la estructura de desglose de trabajo la cual está conformada por entregables que son sistemas interrelacionados entre sí pero con una temática diferente del proyecto y estos se dividen en subsistemas o paquetes de trabajo que a la vez estos paquetes están compuesto por actividades específicas relacionadas con dicho subsistema, a continuación se presenta la EDT del proyecto:

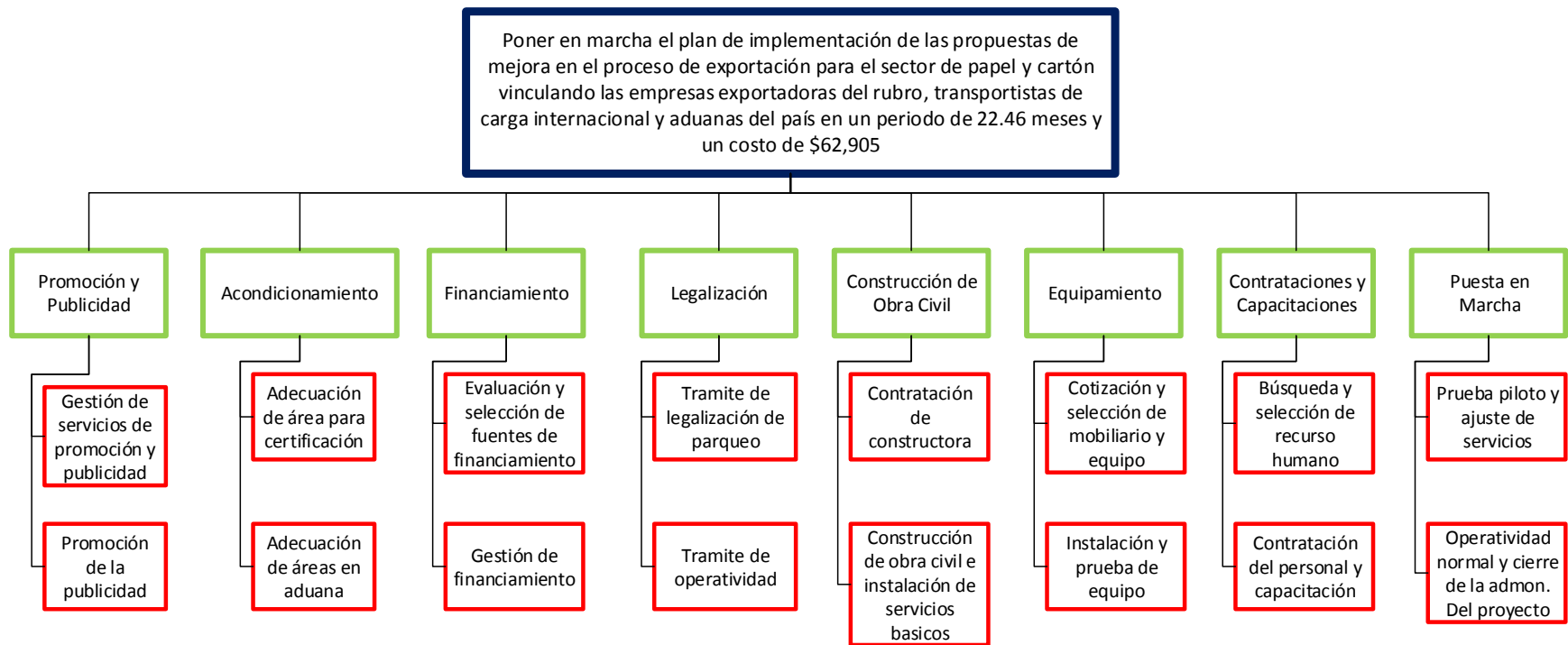


Ilustración 77. Estructura de desglose de trabajo del proyecto

### 1.1.2. DESCRIPCIÓN DE ENTREGABLES

A continuación se presenta la descripción de los ocho entregables que conforman el proyecto:

#### **1. Promoción y Publicidad**

En esta parte se llevara a cabo todo lo relacionado con la promoción y publicidad que requiera la Certificación en Trámites Aduanales para Agentes Aduanales de Empresa Privada e Independientes, dando a conocer el nuevo servicio que estará brindando la Dirección General de Aduanas a través de la Unidad de Certificación Aduanal para todas las empresas del rubro de exportación e importación que estén interesadas.

#### **2. Acondicionamiento**

En esta parte del proyecto se buscara la adecuación de las áreas de la Unidad de Certificación Aduanal que será la encargada de la Certificación, esto dentro de la Dirección General de Aduanas, así como también la Ventanilla de Exportación E Importación y la Ventanilla de Información por Aduana adecuando espacio para cada una de estas ventanillas en cada una de las aduanas del país.

#### **3. Financiamiento**

En esta parte se buscara el financiamiento como beneficio aplicado a programas sociales que son apoyados por países de primer mundo tal es el caso de Estados Unidos con la ayuda del programa de Fomilenio que aporta ayuda económica para llevar a cabo proyectos de carácter social o de desarrollo de país como lo son los tres parqueos internacionales.

#### **4. Legalización**

Acá las funciones son realizar todos los trámites necesarios para legalizar el parqueo internacional y obtener los permisos adjudicados por la ley para la construcción del parqueo, comienza en la legalización del centro de servicio y termina con la obtención de todos los permisos para iniciar la construcción además de gestionar el permiso medio ambiental.

#### **5. Construcción de Obra Civil**

En este paquete se detallan las actividades de construcción del parqueo internacional, así como la supervisión de la obra; ya se tienen todos los permisos respectivos, inicia desde la contratación de la empresa constructora, también la contratación de una empresa que realizara la planta de tratamiento de desechos líquidos residuales, una vez entregadas las instalaciones, se realizan las instalaciones de los servicios básicos (agua, energía eléctrica y telefonía).

#### **6. Equipamiento**

Se realizara la compra de maquinaria y equipo así como la instalación de esta, en otras palabras se adquirirá todo el activo fijo tanto para los puestos de trabajo como para el área de oficinas; aquí se incluye la obtención de software para el equipo de oficina.

## 7. Contrataciones y Capacitaciones

En esta parte se analizará y ejecutarán las contrataciones de recurso humano, comienza desde la búsqueda de personal para los parqueos internacionales realización de entrevistas y contratación del personal adecuado, para luego brindar una capacitación dirigida al personal de servicio sobre la atención a los clientes así como también para la contrataciones para dar el programa de capacitación y orientación al personal de transporte de carga internacional.

## 8. Puesta en Marcha

En esta parte se realizará la prueba pilotos de funcionamiento de todos los servicios, hasta realizar las evaluaciones de dicha prueba y por ultimo realizar las acciones correctivas correspondientes o los ajustes necesarios a los servicios y una vez terminados se realizan las actividades del cierre del proyecto.

Cada uno de estos entregables se divide en Paquetes de Trabajo, los cuales comprenden las áreas de trabajo que permiten el desarrollo integral del proyecto, estos subsistemas y sus correspondientes paquetes se presentan en la siguiente tabla:

NOMBRE DE ENTREGABLES	NOMBRE DEL PAQUETE DE TRABAJO
<b>Promoción y Publicidad</b>	Gestión de servicios de promoción y publicidad
	Promoción de la publicidad
<b>Acondicionamiento</b>	Adecuación de área para certificación
	Adecuación de áreas en aduanas
<b>Financiamiento</b>	Evaluación y selección de fuentes de financiamiento
	Gestión de financiamiento
<b>Legalización</b>	Tramite de legalización de parqueo
	Tramite de operatividad
<b>Construcción de Obra Civil</b>	Contratación de constructora
	Construcción de obra civil e instalación de servicios básicos
<b>Equipamiento</b>	Cotización de mobiliario y equipo
	Instalación y prueba de equipo
<b>Contrataciones y Capacitaciones</b>	Búsqueda y selección de recurso humano
	Contratación del personal y capacitación
<b>Puesta en Marcha</b>	Prueba piloto y ajuste de servicios
	Operatividad normal y cierre de la administración del proyecto

Tabla 234. Entregables y nombres de paquetes de trabajo del proyecto

### 1.1.3. DESCRIPCIÓN DE PAQUETES DE TRABAJO

A continuación se presentan la descripción de los paquetes de trabajo o subsistemas que conforman los entregables del proyecto.

#### **1. Promoción y Publicidad**

##### **1.1 Gestión de servicios de publicidad**

Se deberá de buscar y contratar empresas de marketing que ofrezcan entre sus servicios diseño e impresión de brochures, stickers, banners, pancartas informativas para dar a conocer y promover con las empresas exportadoras e importadoras la certificación en trámites aduanales que estará promoviendo la Dirección General de Aduanas.

##### **1.2 Promoción de la publicidad**

En esta parte una vez contratada la empresa de publicidad esta deberá darle la debida promoción a la certificación en trámites aduanales con las empresas exportadoras e importadoras a través de material didáctico e informativo.

#### **2. Acondicionamiento**

##### **2.1 Adecuación de área para certificación**

En esta parte se debe de buscar un espacio físico dentro de la Dirección General de Aduanas para adecuar el área para la Unidad de Certificación Aduanera la cual es la que estará llevando velando por el desarrollo de la certificación en trámites aduanales.

##### **2.2 Adecuación de áreas en aduana**

Acá se tendrá que buscar un espacio físico en cada una de las aduanas terrestres del país para adecuar la ventanilla de información y la ventanilla de exportación e importación dentro de cada una de las seis aduanas terrestres o según sea su caso.

##### **2.3 Asignación de recursos didácticos y tecnológicos**

Se tendrá que gestionar con la Dirección General de Aduana los recursos de oficina y tecnológicos según sea el caso para las ventanillas de información y exportación e importación así como también el material de oficina que requerirá la Unidad de Certificación Aduanal.

#### **3. Financiamiento**

##### **3.1 Evaluación y selección de fuentes de financiamiento**

Se buscaran diferentes alternativas de financiamiento para ejecutar y llevar a cabo cada una de las propuestas de mejora que se pretenden implementar en cada una de las diferentes

áreas a las que son aplicadas dichas propuestas, evaluando la mejor alternativa de solución y que genere menores intereses.

### **3.2 Gestión de financiamiento**

En esta parte se gestionara el financiamiento obtenido definiendo las condiciones de desembolso para la implementación de las distintas propuestas.

## **4. Legalización**

### **4.1 Tramite de legalización de parqueo**

Se gestionaran los trámites necesarios para legalizar y obtener los permisos adjudicados por la ley para la construcción del parqueo internacional con las distintas instituciones requeridas según ley.

### **4.2 Tramite de operatividad**

Se gestionaran los trámites necesarios y obtención de permisos para la operatividad del parqueo internacional con las distintas instituciones requeridas por la ley.

## **5. Construcción de Obra Civil**

### **5.1 Contratación de constructora**

Se gestionara la búsqueda de empresas constructoras y se seleccionara en base a criterios establecidos la más conveniente para la su contratación y construcción del parqueo internacional.

### **5.2 Construcción de obra civil e instalación de servicios básicos**

La empresa constructora contratada llevara a cabo las obras de construcción una vez se tenga los permisos de construcción y también la instalación de los servicios básicos con los cuales contara el parqueo internacional.

## **6. Equipamiento**

### **6.1 Cotización de mobiliario y equipo**

Se cotizara el mobiliario requerido para el parqueo internacional así como también el equipo y materiales de oficina, baños, etc. que requerirá para su funcionamiento y por consiguiente la compra de dicho mobiliario y equipo.

### **6.2 Instalación y prueba de equipo**

Se instalara el mobiliario y equipo comprado para el funcionamiento del parqueo internacional y se realizara una prueba inicial de todo el equipo.

## 7. Contrataciones y Capacitaciones

### 7.1 Búsqueda y selección de recurso humano

Se promocionara las oportunidades de laborales para trabajar en el parqueo internacional y a la vez para dar las capacitaciones para el programa de capacitación a transportistas de carga internacional y se evaluara a cada uno de los participantes en el proceso de selección.

### 7.2 Contratación del personal y capacitación

Terminado el proceso de selección se deben de convocar los candidatos seleccionados para su debida contratación y capacitación según sea su puesto de trabajo que ejercerá.

## 8. Puesta en Marcha

### 8.1 Prueba piloto y ajuste de servicios

Se realizara una prueba piloto en el parqueo internacional para evaluar que ajustes se deben de realizar en su operatividad.

### 8.2 Operatividad normal y cierre de la administración del proyecto

Una vez realizada la prueba piloto y haber ajustado algunos servicios se procede a la operatividad y puesta en marcha definitiva del parqueo y con esto el cierre de la administración del proyecto.

#### 1.1.4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PAQUETES DE TRABAJO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
<b>Promoción y Publicidad</b>		
<b>Gestión de servicios de publicidad</b>	Búsqueda de empresas de marketing y diseño de publicidad	Búsqueda de empresas de marketing para promocionar y diseñar publicidad informativa para la certificación en trámites aduanales.
	Evaluación de empresas de marketing y diseño de publicidad	Generar una cartera de empresas y evaluarlas en base a criterios establecidos para su posterior contratación
	Selección y contratación de empresa de marketing y diseño de publicidad	Contratar empresa de marketing más idónea para la promoción y publicidad de la certificación de trámites aduanales.



<b>Promoción de la publicidad</b>	Gestión de visitas a empresas	Se gestionara a empresas una visita para dar a conocer la certificación en trámites aduanales.
	Colocación de banners y carteles informativos	Colocación de banners publicitarios en instituciones públicas, empresas privadas
	Visita a empresas del rubro	Visita de a empresas exportadoras e importadoras para promocionar la certificación.
	Promoción a través de redes sociales	Promocionar la certificación a través de redes sociales como Twitter y Facebook.
<b>Acondicionamiento</b>		
<b>Adecuación de área para certificación</b>	Gestionar espacio físico para instalación de la Unidad de Certificación Aduanal dentro de la DGA	Gestionar un espacio físico para la instalación de oficinas para la Unidad de Certificación Aduanal dentro de la DGA
	Búsqueda de espacio físico para la Unidad de Certificación Aduanal	Búsqueda y adecuación de espacio físico en la DGA para la Unidad de Certificación Aduanal que rige la certificación.
	Instalación de la Unidad de Certificación Aduanal dentro de la DGA	Instalación de equipo de oficina y material didáctico y tecnológico.
<b>Adecuación de áreas en aduana</b>	Gestionar espacio físico para instalación de la ventanilla de información y las ventanillas de exportación e importación.	Gestionar un espacio físico para la instalación de oficinas para las Ventanillas de Información y Ventanillas de Exportación e Importación en las aduanas terrestres del país
	Búsqueda de espacio físico para las ventanillas de información y ventanillas únicas de exportación e importación	Búsqueda y adecuación de espacio físico en las aduanas terrestres para ventanillas de información y exportación e importación.
	Instalación de ventanilla de información, de exportación e importación.	Instalación de equipo de oficina y material didáctico y tecnológico.

<b>Financiamiento</b>		
<b>Evaluación y selección de fuentes de financiamiento</b>	Búsqueda de alternativas de financiamiento	Búsqueda de alternativas potenciales de financiamiento por el gobierno o ayudas internacionales
	Evaluación y selección de una o más fuentes de financiamiento	Evaluación y selección de alternativas potenciales de financiamiento
<b>Gestión de financiamiento</b>	Aplicación de solicitudes	Presentarse y gestionar financiamiento con entes seleccionados
	Aprobación de solicitud	Gestionar y cumplir los requisitos requeridos para la aprobación del financiamiento
	Elaboración de plan de desembolso	Establecer un plan de los diferentes desembolsos para la ejecución del proyecto
<b>Legalización</b>		
<b>Tramite de legalización del parqueo internacional</b>	Inscribir balance	Se presentan los documentos pertinentes y el balance inicial certificado por un contador
	Constancia de inscripción en la DYGESTYC	Se obtiene la certificación de la firma comercial para registrar en el Directorio Nacional de Establecimientos Comerciales
	Inscripción de la escritura pública de constitución	Este trámite se realiza en el Centro Nacional de Registro de Comercio.
	Tramitar el número de contribución tributaria	Este trámite se realiza en la Dirección General de Impuestos Interno del Ministerio de Hacienda.
	Obtener número de Registro Único de Contribuyente	Representante legal deberá hacer el trámite en el Ministerio de Hacienda
	Tramitar y obtener permisos de Alcaldía	Corresponde al domicilio de donde se encontrara ubicada la construcción.
	Legalización de contabilidad formal	Corresponde la legalización y tramites de libros contables y

		solicitud autenticada por el auditor autorizado.
	Inscripción en el Ministerio de Trabajo	Se envía la nómina de los empleados con copia de sus contratos, anexando formulario, DUI y el testimonio de escritura de constitución.
	Inscripción en el ISSS y AFP	Obtención del NIP, inscribir al comerciante social en el ISSS, sección de afiliación, presentando todos los documentos legales solicitados
<b>Tramite de operatividad</b>	Tramitar permiso de Medio Ambiente en MARN	Presentarse a la Dirección de Gestión Ambiental de MARN y realizar estudio de impacto ambiental para obtener permiso ambiental del proyecto
	Aprobación de permiso de construcción	Visto bueno de parte de la alcaldía municipal para iniciar construcción
	Licencia de funcionamiento	Presentarse a la Unidad de Salud más cercana para que se le realice inspección para obtener licencia
	Registro sanitario	Solicitud de Registro Sanitario de productos lácteos en Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
<b>Construcción de Obra Civil</b>		
<b>Contratación de constructora</b>	Selección y compra del terreno	Búsqueda, evaluación de alternativas y compra de terreno
	Licitación y adjudicación de obra civil	Consiste en publicar en el periódico la licitación de la obra y el día de la visita previa.
<b>Construcción de obra civil e instalación de servicios básicos</b>	Limpieza, chapeo y descapote	Consiste en la limpieza y chapeo del lugar y retiro de todo material orgánico

Trazo y nivelación de terreno	Consiste en las obras de terracería
Fundaciones, construcción de elementos estructurales y paredes	Excavar zanjas donde irán las soleras de fundación, construcción de paredes incluye columnas, vigas, paredes, etc.
Instalación de techo y pisos	Incluye estructura, polines, cubierta, canales, bajadas de aguas lluvias, pisos, etc.
Detalles y acabados internos y externos	Incluye colocación de puertas, ventanearía, pintura, repellos, cielo falso, inodoros, lavamanos y sus respectivas válvulas de control, áreas de parqueo, aceras, portones de acceso.
Instalaciones eléctricas e hidráulicas y elementos sanitarios	Incluyen conexiones a 110 v y 220 v, cableado general, tuberías de agua potable y conexión a nueva mecha, contador.
Inspección de obra civil	Realización de inspección de la obra civil e instalaciones que cumplan con lo acordado

#### **Equipamiento**

<b>Cotización y selección de mobiliario y equipo</b>	Cotizar con proveedores de mobiliario y equipo	Se llama por teléfono a empresas proveedoras del rubro para obtener una cotización.
	Evaluar y seleccionar a proveedores de mobiliario y equipo	Se selecciona la mejor alternativa en base a criterios como costos, vida útiles, etc.
	Elaborar orden de compra	Se debe elaborar y enviar orden de compra con todas las especificaciones necesarias. Al mismo tiempo tramitar el anticipo que debe de darse al proveedor.
<b>Instalación y prueba de equipo</b>	Recepción e instalaciones de mobiliario y equipo	Se refiere a la recepción, inspección e instalación de

		mobiliario y equipo en las áreas de trabajo
	Prueba preliminar del equipo	Se realizaran pruebas de funcionamiento del equipo adquirido
<b>Contrataciones y Capacitaciones</b>		
<b>Búsqueda y selección de recurso humano</b>	Elaborar anuncio de empleo	Redacción lógica y coherente de los requisitos definidos en el perfil que debe cumplir la persona aspirante y solicitar el monto para publicar el anuncio
	Recibir solicitudes de empleo y evaluarlas	Consiste en recibir las solicitudes de empleo el día y la hora publicada en el anuncio.
	Contactar a personal preseleccionado, realizar entrevistas y selección	Citar a las personas seleccionadas, entrevistarlas y realizar evaluaciones que se consideren pertinentes
<b>Contratación de personal y capacitación</b>	Elaborar contrato de trabajo	Establecer términos de contrato de trabajo y contratar al personal seleccionado.
	Capacitación del personal	Capacitar al personal contratado en lo referente a las actividades a realizar en la Unidad de Certificación Aduanera y para dar el programa de capacitación a transportistas, y a empleados operativos y administrativos del parqueo
<b>Puesta en Marcha</b>		
<b>Prueba piloto y ajuste de funcionamiento</b>	Ejecución de la prueba piloto	Se pondrá en ejecución la prueba piloto para evaluar el funcionamiento del parqueo
	Evaluación de prueba piloto y realización de ajustes	Se identificaran algunos problemas o detalles que se tendrán que mejorar
	Terminación de todos los contratos y aspectos legales	Se realizara la terminación de todos los aspectos legales así

<b>Operatividad normal y cierre de administración del proyecto</b>		como la terminación de contratos correspondientes a la Admón. del proyecto
	Cancelación de cuentas	Se cancelaran todas las cuentas que se establecieron para la realización y admón. Del proyecto.
	Elaboración y entrega del informe de terminación del proyecto	Se elaboraran informes sobre la admón. Del proyecto y su respectivo cierre y serán entregados a las autoridades correspondientes.

Tabla 235. Descripción de las actividades del proyecto

### 1.1.5. POLITICAS Y ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

A continuación se presentan las estrategias, políticas generales y aspectos financieros del proyecto por cada uno de los entregables anteriormente definidos para el proyecto.

POLITICAS	ESTRATEGIAS
<b>GENERALES</b>	
<p><b>Jornada de trabajo</b> Será de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm. En caso que fuese necesario que se labore tiempo extra se dispondrá del personal con previo aviso de un día de anticipación y se pagara el tiempo extra según lo indica la ley en el Código de Trabajo.</p> <p>La constructora encargada de la obra civil podrá determinar su propio horario y jornada de trabajo, con el fin de programar la construcción para ser entregada en el plazo acordado en el contrato que se firme. Si la entrega del proyecto se retrasa, la constructora tendrá que pagar una multa del 5% del monto total de la obra civil por cada día de retraso.</p>	<p><b>Paquetes de Trabajo</b> Se dividirá el proyecto en paquetes de trabajo que permitirán descentralizar las responsabilidades y especializar el trabajo de las personas para que las actividades se lleven a cabo con mayor eficiencia.</p>
<p><b>Permisos y Ausencias</b> Los permisos para ausentarse de la jornada de trabajo establecida como normal deberán ser</p>	<p><b>Manejo del Efectivo</b> El efectivo será manejado por el gerente del proyecto y será él el que divida el dinero y lo</p>

solicitados al jefe inmediato dependiendo del cargo que desempeñe dentro de la implantación del proyecto. De lo contrario el personal será sancionado con descuento de día y séptimo tal y como lo establece la ley del trabajo.

entregue a los jefes de cada subsistema para que se lleven a cabo las actividades. Todas las compras y pagos se harán en efectivo o en cheque y no se trabajará con créditos en ninguna de las compras a realizar durante la administración del proyecto. Los pagos a la constructora encargada de la obra civil se harán por etapas según se determine en la programación del avance de la obra civil.

**Registro de Egresos**

Cada jefe de subsistema, así como el Gerente General deberá llevar un registro de egresos para el control del efectivo durante la administración del proyecto.

POLITICAS	ESTRATEGIAS
<b>PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La promoción de la publicidad a llevarse a cabo durante la administración del proyecto será una publicidad introductoria e informativa para dar a conocer la certificación que próximamente se estará dando para las empresas exportadoras e importadoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se deberá buscar varias formas de publicidad que hagan impacto y sean de bajo costo.</li> </ul>
<b>ACONDICIONAMIENTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las áreas físicas asignadas para los distintos entes que ayudaran a la mejora en los procesos exportación serán de uso exclusivo para el fin que han sido creadas y rendirán cuentas a la DGA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se buscara espacio físico para instalar a la Unidad Certificadora Aduanera dentro de la DGA para no incurrir en costos extras.</li> <li>✓ Se buscara espacio físico para instalar la ventanilla de información por aduana y las ventanillas únicas de exportación e importación dentro de las aduanas para no incurrir en costos extras.</li> </ul>

<b>FINANCIAMIENTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se debe de buscar por lo menos dos propuestas de fuentes de financiamiento antes de iniciar los trámites requeridos.</li> <li>✓ Se deberá de realizar un estudio económico-financiero para evaluar que alternativa de financiamiento será la a seleccionar.</li> <li>✓ El único responsable para entregar el dinero del proyecto será el coordinador del mismo, ningún otro miembro del equipo tendrá autorización para hacerlo.</li> <li>✓ Se debe de realizar un plan de desembolsos con el cual se ira determinando las cantidades de dinero a entregar en el tiempo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Búsqueda de alternativas de fuentes de financiamiento con el gobierno o ayudas internacionales.</li> <li>✓ Gestionar la fuente de financiamiento presentando los beneficios que traerá el proyecto en la mejora de las exportaciones del país.</li> <li>✓ Programar los desembolsos para llevar a cabo la ejecución del proyecto.</li> </ul>
<b>LEGALIZACIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La persona encargada de la legalización deberá mantenerse en contacto diario durante los trámites legales necesarios para la legalización del proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer la estructura legal tanto del área empresarial como operativa para la puesta en marcha del proyecto.</li> </ul>
<b>CONSTRUCCIÓN DE OBRA CIVIL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La contratación de la constructora para la obra civil deberá a darse a conocer a través de los periódicos del país.</li> <li>✓ Se dará prioridad de contratación de empresas constructoras que incluyan a mano de obra cerca del lugar donde se llevara la construcción.</li> <li>✓ La constructora no deberá excederse del margen o costos establecidos según el contrato ni incurrir en gastos extras si no lo requiere.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contratar una empresa constructora que asegure la mejor calidad de materiales, mano de obra, manteniendo los montos esperados de inversión de obra civil.</li> <li>✓ El seguimiento de la obra civil deberá ser parte vital de las actividades del jefe que tendrá a cargo el proyecto.</li> <li>✓ Acordar presupuesto asignado para la construcción con la empresa constructora entregando en montos los desembolsos con cantidades establecidas y programadas en el tiempo.</li> </ul>
<b>EQUIPAMIENTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La compra del equipo y mobiliario estará sujeta al procedimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se buscara proveedores que trasladen la maquinaria hasta la localización</li> </ul>



<p>establecido y los requerimientos detallados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El proveedor que brinde las especificaciones requeridas y con precios más bajos será el seleccionado.</li> <li>✓ Se inspeccionara y contabilizara el equipo ordenado antes que ingrese a las instalaciones.</li> </ul>	<p>requerida y que brinden la instalación y capacitación de las mismas según sea necesario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se tomaran en cuenta solo las cotizaciones que cumplan con las especificaciones técnicas del equipo y mobiliario.</li> <li>✓ Se deberá de respetar los espacios para el mobiliario asignados.</li> </ul>
<b>CONTRATACIONES Y CAPACITACIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La contratación del personal se hará exclusivamente por la administración de la DGA, ningún otro ente estará autorizado a realizar las contrataciones para los diferentes puestos requeridos para la ejecución del proyecto.</li> <li>✓ Se contratara a las personas tomando en cuenta la igualdad de género.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitar apoyo técnico de personal que labore en la DGA, o en las aduanas terrestres el país para las contrataciones y capacitaciones.</li> <li>✓ Diseñar perfiles de los puestos de trabajo requeridos para el funcionamiento de las diferentes áreas a poner en funcionamiento.</li> <li>✓ Realizar pruebas de desempeño al final de las capacitaciones para medir el nivel de aprendizaje obtenido.</li> </ul>
<b>PUESTA EN MARCHA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Para la puesta en marcha debe realizarse antes una evaluación que defina los logros obtenidos durante la administración del proyecto, así como también las deficiencias que este pueda tener y que servirán como lecciones para prácticas futuras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Una vez finalizado el proyecto, el equipo encargado de la administración debe celebrar una reunión en donde se especifique el cierre de actividades y la puesta en marcha del proyecto y dar a conocer los últimos resultados a los miembros participantes.</li> </ul>

Tabla 236. Políticas y estrategias del proyecto

## 1.2. PRESUPUESTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

Aquí se determinan los costos de cada una de las actividades que se llevaran a cabo para la administración y ejecución del proyecto, así como también la precedencia de las actividades con respecto a otra.

1.2.1. LISTADO DE ACTIVIDADES, PRECEDENCIAS, TIEMPO Y COSTO

PAQUETE DE TRABAJO	ACTIVIDADES	CODIGO	PRECEDENCIA	DURACIÓN (días)	COSTO (\$)
<b>PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD</b>					
<b>Gestión de servicios de publicidad</b>	Búsqueda de empresas de marketing y diseño de publicidad	A	-	6	-
	Evaluación de empresas marketing y diseño de publicidad	B	A	3	-
	Selección y contratación de empresa de marketing y diseño de publicidad	C	B	2	-
<b>Promoción de la publicidad</b>	Gestión de visitas a empresas	D	C,Q	5	100
	Colocación de banners y carteles informativos	E	D	5	50
	Visita a empresas del rubro	F	E	10	100
	Promoción a través de redes sociales	G	C,Q	10	50
<b>ACONDICIONAMIENTO</b>					
<b>Adecuación de área para certificación</b>	Gestionar espacio físico para instalación de la Unidad de Certificación Aduanal dentro de la DGA	H	-	30	-
	Búsqueda de espacio físico para la Unidad de Certificación Aduanal	I	H	30	-
	Instalación de la Unidad de Certificación Aduanal dentro de la DGA	J	I	10	50
<b>Adecuación de áreas en aduana</b>	Gestionar espacio físico para instalación de la ventanilla de información y las ventanillas de exportación e importación.	K	J	30	-

	Búsqueda de espacio físico para las ventanillas de información y ventanillas únicas de exportación e importación	L	K	30	-
	Instalación de ventanilla de información, de exportación e importación.	M	L	10	50
<b>FINANCIAMIENTO</b>					
<b>Evaluación y selección de fuentes de financiamiento</b>	Búsqueda de alternativas de financiamiento	N	-	30	20
	Evaluación y selección de una o más fuentes de financiamiento	O	N	15	500
<b>Gestión de financiamiento</b>	Aplicación de solicitudes	P	O	4	50
	Aprobación de solicitud	Q	P	10	-
	Elaboración de plan de desembolso	R	Q	4	-
<b>LEGALIZACIÓN</b>					
<b>Tramite de legalización del parqueo internacional</b>	Inscribir balance	S	-	2	200
	Constancia de inscripción en la DYGESTYC	T	S	6	100
	Inscripción de la escritura pública de constitución	U	T	3	400
	Tramitar el número de contribución tributaria	V	U	4	350
	Obtener número de Registro Único de Contribuyente	W	V	3	-
	Tramitar y obtener permisos de Alcaldía	X	W	6	180
	Legalización de contabilidad formal	Y	X	5	350
	Inscripción en el Ministerio de Trabajo	Z	Y	6	230

	Inscripción en el ISSS y AFP	AA	Z	5	250
<b>Tramite de operatividad</b>	Tramitar permiso de Medio Ambiente en MARN	AB	AA	425	600
	Aprobación de permiso de construcción	AC	AB	60	150
	Licencia de funcionamiento	AD	AC	90	300
	Registro sanitario	AE	AD	3	175
<b>CONSTRUCCIÓN DE OBRA CIVIL</b>					
<b>Contratación de constructora</b>	Selección y compra del terreno	AF	Q	10	100
	Licitación y adjudicación de obra civil	AG	AF	7	100
<b>Construcción de obra civil e instalación de servicios básicos</b>	Limpieza, chapeo y descapote	AH	AG, AC, R	3	4,500
	Trazo y nivelación de terreno	AI	AH	3	2,500
	Fundaciones, construcción de elementos estructurales y paredes	AJ	AI	30	35,000
	Instalación de techo y pisos	AK	AJ	15	4,000
	Detalles y acabados internos y externos	AL	AK	20	8,000
	Instalaciones eléctricas e hidráulicas y elementos sanitarios	AM	AL	25	1,000
	Inspección y entrega de obra civil	AN	AM	45	-
	<b>EQUIPAMIENTO</b>				
<b>Cotización y selección de mobiliario y equipo</b>	Cotizar con proveedores de mobiliario y equipo	AO	Q	3	50
	Evaluar y seleccionar a proveedores de mobiliario y equipo	AP	AO	5	50
	Elaborar orden de compra	AQ	AP	4	-

<b>Instalación y prueba de equipo</b>	Recepción e instalaciones de mobiliario y equipo	AR	AQ	7	1,000
	Prueba preliminar del equipo	AS	AR	1	-
<b>CONTRATACIONES Y CAPACITACIONES</b>					
<b>Búsqueda y selección de recurso humano</b>	Elaborar anuncio de empleo	AT	F,G	3	150
	Recibir solicitudes de empleo y evaluarlas	AU	AT	30	50
	Contactar a personal preseleccionado, realizar entrevistas y selección	AV	AU	30	100
<b>Contratación de personal y capacitación</b>	Elaborar contrato de trabajo	AW	AV	3	50
	Capacitación del personal	AX	AW	15	300
<b>PUESTA EN MARCHA</b>					
<b>Prueba piloto y ajuste de funcionamiento</b>	Ejecución de la prueba piloto	AY	AN,AS,AX,M,AE	5	500
	Evaluación de prueba piloto y realización de ajustes	AZ	AY	2	100
<b>Operatividad normal y cierre de administración del proyecto</b>	Terminación de todos los contratos y aspectos legales	BA	AZ	2	500
	Cancelación de cuentas	BB	BA	3	500
	Elaboración y entrega del informe de terminación del proyecto	BC	BB	5	100

Tabla 237. Tabla de actividades, precedencias, tiempo y costos

Después de haber costado cada una de las actividades que se llevaran a cabo para la administración del proyecto se obtuvo que el costo total para la administración del proyecto es de \$62,905 en el cual va inmerso los ocho entregables o subsistemas que componen el proyecto de mejoras. Los tiempos estimados en la tabla anterior fueron consultados a empresas o instituciones que manejan dichos datos del rubro.

ENTREGABLE	CONTACTO
<b>Promoción y Publicidad</b>	Lic. Carmen Orellana Marketing & Design
<b>Acondicionamiento</b>	INTELICI Empresa Constructora
<b>Financiamiento</b>	Competitividad para el Desarrollo FUSADES
<b>Legalización</b>	Soluciones Integrales Juridicas
<b>Construcción de Obra Civil</b>	Competitividad para el Desarrollo FUSADES
<b>Equipamiento</b>	INTELICI Empresa Constructora
<b>Contrataciones y Capacitaciones</b>	ARMETY S.A. de C.V.

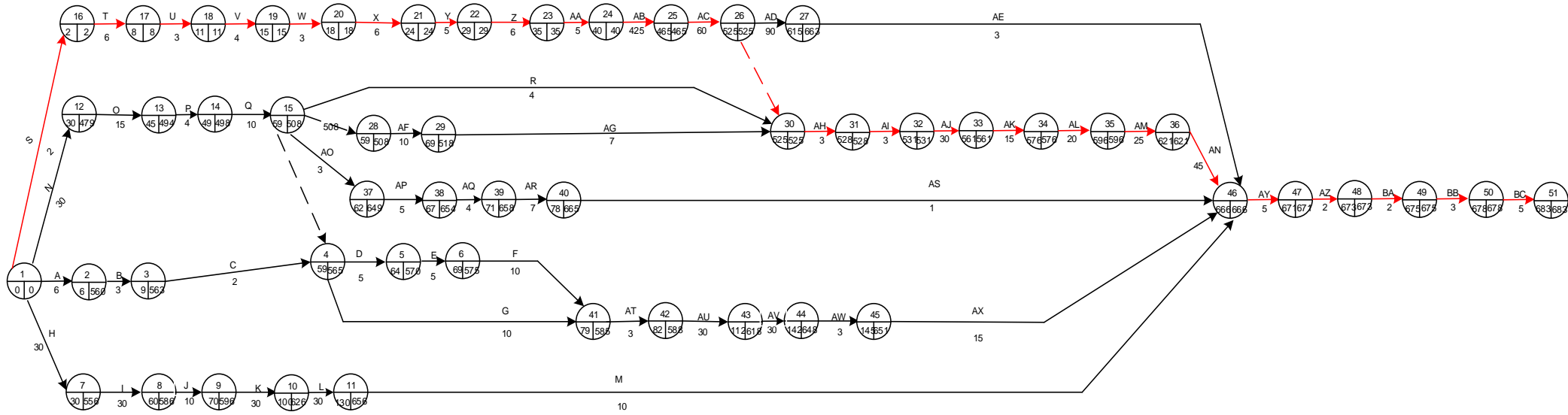
### 1.2.2. TABLA RESUMEN DE PRESUPUESTO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

ENTREGABLE	PAQUETES DE TRABAJO	COSTO (\$)
<b>PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD</b>	Gestión de servicios de promoción y publicidad	300
	Promoción de la publicidad	
<b>ACONDICIONAMIENTO</b>	Adecuación de área para certificación	100
	Adecuación de áreas en aduanas	
<b>FINANCIAMIENTO</b>	Evaluación y selección de fuentes de financiamiento	570
	Gestión de financiamiento	
<b>LEGALIZACIÓN</b>	Tramite de legalización de parqueo	3,285
	Tramite de operatividad	
<b>CONSTRUCCIÓN DE OBRA CIVIL</b>	Contratación de constructora Construcción de obra civil e instalación de servicios básicos	55,200
<b>EQUIPAMIENTO</b>	Cotización de mobiliario y equipo	1,100
	Instalación y prueba de equipo	
<b>CONTRATACIONES Y CAPACITACIONES</b>	Búsqueda y selección de recurso humano	650
	Contratación del personal y capacitación	
<b>PUESTA EN MARCHA</b>	Prueba piloto y ajuste de servicios	1,700

Operatividad normal y cierre de la administración del proyecto	
<b>TOTAL</b>	<b>62,905</b>

Tabla 238. Tabla resumen de costos para la administración del proyecto

## 2. RED DEL PROYECTO



Duración: 683 días

— Ruta Critica: S-T-U-V-W-X-Y-Z-AA-AB-AC-AH-AI-AJ-AK-AL-AM-AN-AY-AZ-BA-BB-BC

Ilustración 78. Red del proyecto



### 3. ORGANIZACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Hay varias formas en que las personas pueden organizarse para trabajar en proyectos, los tipos más comunes de estructuras de organización son las siguientes:

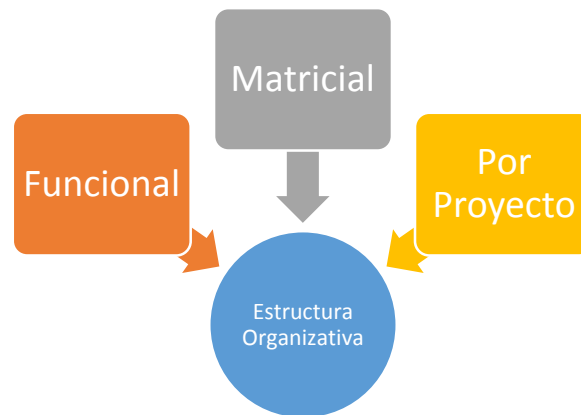


Ilustración 79. Tipos de estructura organizativa para la implementación del proyecto

#### 3.1. TIPOS DE ORGANIZACIONES

A continuación se describe cada una de ellas:

##### a. ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

La estructura de Organización Funcional se utiliza en empresas que venden y producen principalmente productos estándar y que rara vez llevan a cabo proyectos externos. Las personas que integran estos grupos, son personas que desarrollan la misma función, o que tienen la misma experiencia o habilidades. Cada grupo funcional, o componente de él, se concentra en realizar sus propias actividades en respaldo de la misión de negocio de la compañía.

Entre los proyectos de una organización de tipo funcional figuran, por ejemplo: desarrollar nuevos productos, diseñar un sistema de información para la compañía, rediseñar la distribución de la oficina o actualizar el manual de políticas y procedimientos de la compañía.

La estructura funcional se divide en tres tipos diferentes:

- ✓ *Funcional Permanente:* es aquella donde ya existen las dependencias (organizativas), no se tiene un responsable único del proyecto, cada quien tiene responsabilidad de una etapa o actividad.
- ✓ *Funcional con coordinador:* se asigna a un responsable de forma informal, lo que genera pérdida de autoridad y no hay poder de decisión.
- ✓ *Funcional con jefe técnico:* Los responsables del proyecto nombran a un responsable de buena parte del proyecto, es de manera formal su nombramiento lo que ayuda a la autoridad.

## b. ORGANIZACIÓN DE TIPO MATRICIAL

La estructura matricial es aquella empleada en proyectos desarrollados por empresas ya establecidas, se nombra a un jefe de proyecto y de la organización permanente se toman recursos para el proyecto.

La organización matricial es un híbrido (*una mezcla de estructuras de organización tanto funcional como de proyectos*). Cada uno de los componentes de proyectos y funcionales en la estructura matricial tiene sus responsabilidades para contribuir en forma conjunta al éxito de cada proyecto y de la compañía. El gerente de proyectos tiene la responsabilidad de los resultados del proyecto, mientras que los gerentes funcionales son responsables de proporcionar los recursos necesarios para lograr los resultados.

## c. ORGANIZACIÓN DE TIPO POR PROYECTOS O EXCLUSIVA

La organización por proyectos sirve a las empresas establecidas y descentralizadas de la unidad dueña del proyecto, es independiente, el jefe del proyecto contrata al personal, los recursos que requiere el proyecto.

Una empresa que se encuentre en el negocio de proyectos; no fabrica productos estándar. Según el proyecto se desarrolla y llega a su fin, la compañía confía obtener nuevos contratos. Las personas se contratan para trabajar en un proyecto específico; aunque pueden ser reasignados a otro, si tiene la experiencia apropiada. Cada equipo de proyectos está dedicado a tan sólo un proyecto, cuando éste se termina, los miembros del equipo son despedidos, en caso de que no se les asigne otro proyecto.

## 3.2. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS ESTRUCTURAS DE ORGANIZACIÓN

Entre las ventajas y desventajas de las estructuras de organización podemos mencionar las siguientes:

TIPO DE ORGANIZACIÓN	VENTAJAS	DESVENTAJAS
<b>FUNCIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ No hay duplicidad de actividades</li><li>✓ Excelencia Funcional</li><li>✓ Encargados de una misma área funcional que pueden ser empleados en distintos proyectos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Respuestas lentas</li><li>✓ Carencia de enfoque al cliente</li><li>✓ Baja motivación del personal asignado al proyecto</li></ul>
<b>POR PROYECTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Control de los recursos</li><li>✓ Sensibilidad hacia los clientes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Bajo nivel de transferencia de conocimientos entre proyectos</li><li>✓ Incertidumbre respecto al futuro de las personas una vez</li></ul>

		terminado el proyecto
<b>MATRICIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Uso eficiente de los recursos</li> <li>✓ Experiencia funcional disponible para todos los proyectos</li> <li>✓ Enfoque al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Necesidad de equilibrio de poder</li> <li>✓ Complejidad respecto a las responsabilidades y su compartimiento</li> <li>✓ Relaciones de dependencia dobles</li> </ul>

Tabla 239. Ventajas y desventajas de las estructuras de organización

### 3.3. EVALUACIÓN DEL TIPO DE ORGANIZACIÓN PARA EL PROYECTO

Para determinar qué tipo de organización será la más conveniente para el desarrollo de la administración del proyecto se hará uso de la técnica de evaluación por puntos. En base a determinados criterios previamente seleccionados y los diferentes tipos de organización, se realizará una evaluación de las mismas para cada una de las alternativas de organización siguientes:

- Organización Matricial. Combina la estructura jerárquica vertical ordinaria con la estructura lateral u horizontal supuesta de un coordinador del proyecto.
- Organización Funcional: Esta radica en la centralización de recursos similares
- Organización por Proyectos: Combina los elementos de la estructura funcional y matricial, obteniéndose una estructura propia para el tipo de proyecto a desarrollar.

Para seleccionar el tipo de organización más conveniente para la administración del proyecto es necesario analizar factores como la naturaleza del proyecto, la duración, tamaño de este, localización y fuente de financiamiento, etc.

#### 3.3.1. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL TIPO DE ORGANIZACIÓN

FACTOR	DESCRIPCIÓN
<b>Inversión</b>	Se refiere al monto total que se invertirá en el proyecto para su puesta en marcha.
<b>Complejidad</b>	Está enmarcado en el grado de dificultad que el proyecto presenta es decir, que tan difícil es llevarlo a cabo con los recursos disponibles.
<b>Duración</b>	Se refiere al tiempo con que se requiere antes de entregar la obra ya finalizada.
<b>Importancia</b>	Se trata del grado de importancia del proyecto en cuanto a los beneficios que se genera.
<b>Ubicación</b>	Lugar en que se encontrara el proyecto.
<b>Aspecto crítico en la duración</b>	Se refiere a la posibilidad que existe en que se dé un retraso en la duración calculada para realizar el proyecto.

Tabla 240. Tabla de factores que influyen en el tipo de organización

### 3.3.2. EVALUACIÓN DE FACTORES

En la selección de la mejor organización del proyecto se utilizará la técnica de evaluación por Puntos, para lo cual se asignará una ponderación o peso a cada uno de los factores que se describieron anteriormente.

PONDERACIONES BASE PARA LA EVALUACIÓN	
FACTOR	PESO
Inversión	0.30
Complejidad	0.20
Duración	0.15
Importancia	0.20
Ubicación	0.05
Aspecto crítico en la duración	0.10
<b>TOTAL</b>	<b>1.00</b>

Tabla 241. Tabla de ponderaciones base para evaluación de factores

Tomando las ponderaciones como base de estos factores, se procede a evaluar de acuerdo a una escala previamente establecida, la cual se muestra a continuación:

INTERPRETACIÓN DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN		
CRITERIO	NOTA	INTERPRETACIÓN
Malo	2	No cumple con el factor
Regular	5	Cumple con un mínimo el factor
Bueno	8	Cumple con un nivel aceptable el factor
Excelente	10	Cumple satisfactoriamente el factor

Tabla 242. Tabla de interpretación de criterios de evaluación

EVALUACIÓN DE LOS TIPOS DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL							
FACTOR	PESO	Funcional		Matricial		Por Proyecto	
		Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación	Calificación	Ponderación
Inversión	0.30	5	1.5	10	3	8	2.4
Complejidad	0.20	5	1	10	2	8	1.6
Duración	0.15	8	1.2	8	1.2	5	0.75
Importancia	0.20	8	1.6	8	1.6	5	1
Ubicación	0.05	2	0.1	2	0.1	2	0.1
Aspecto crítico en la duración	0.10	5	0.5	5	0.5	5	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>1.00</b>		<b>5.9</b>		<b>8.4</b>		<b>6.4</b>

Tabla 243. Tabla de evaluación de los tipos de estructura organizacional

Para la administración del proyecto sobre la implementación de las propuestas de mejora del proceso de exportación en las aduanas terrestres del país se ha definido una organización de tipo matricial, es decir el personal lo integran miembros de la administración de la Dirección General de Aduanas encargado de los proyectos generales de la institución y a la vez personal actualmente trabajando en las aduanas terrestres del país. Todo esto con el fin de minimizar costos y a la vez definir que un tipo de organización más acorde con el proyecto.

### 3.4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

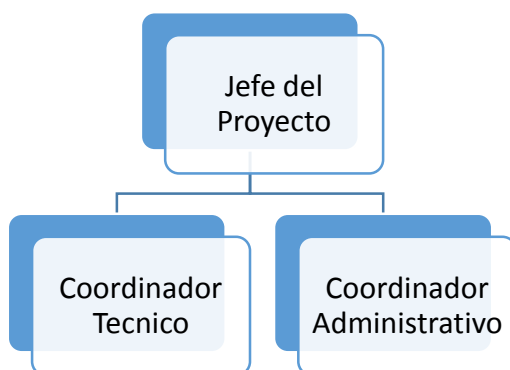


Ilustración 80. Estructura organizativa para la administración del proyecto

#### DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

**Jefe del Proyecto.** Responsable de la implementación, de coordinar y dirigir cada uno de los subsistemas a través del Coordinador Técnico y Administrativo, los cuales son los responsables directos del desarrollo de los subsistemas. Es responsable de darle seguimiento al cumplimiento de los objetivos de los subsistemas, que contribuirán al cumplimiento del objetivo general.

**Coordinador Técnico.** Responsable de velar y verificar por el funcionamiento de toda el área técnica operativa del proyecto; que se lleven a cabo todas las actividades concernientes a la obra civil y equipamiento apegados a los objetivos inicialmente trazados.

**Coordinador Administrativo.** Encargado de coordinar las actividades concernientes con la administración de recursos humanos, coordinará con otras áreas el desembolso del presupuesto para la implantación; además es el encargado de llevar a cabo las actividades de promoción y publicidad. Así mismo verificará el cumplimiento de los objetivos de los subsistemas bajo su responsabilidad.

### 3.5. ASIGNACIÓN DE RECURSOS

Todos los recursos serán proporcionados por La Dirección General de Aduanas, pero el Jefe del proyecto podrá autorizar cualquier compra de materiales en caso de faltar un miembro de la organización en el momento.

Responsable	RECURSO				
	Tiempo	Dinero	R.R.H.H	Maquinaria	Equipo
DGA		✓			
Jefe de Proyecto	✓		✓	✓	✓
Coordinador Administrativo	✓	✓	✓		
Coordinador Técnico	✓		✓	✓	

Tabla 244. Tabla de asignación de recursos

### 3.5.1. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

La matriz de la asignación de responsabilidades (RASCI por las iniciales de los tipos de responsabilidad) se utiliza generalmente en la gestión de proyectos para relacionar actividades con recursos (individuos o equipos de trabajo). De esta manera se logra asegurar que cada uno de los componentes del alcance esté asignado a un individuo o a un equipo.

Consiste en un cuadro donde se interrelacionan las tareas programadas con las personas encargadas de llevarlas a cabo. Es necesario que se realice un cuadro donde se visualice claramente las obligaciones de los implicados.

Símbolo	Rol	Descripción
<b>R</b>	<b>Responsable</b>	Este rol realiza el trabajo y es responsable directo por su realización, de la obtención de los recursos y los resultados. Es quien debe ejecutar las tareas.
<b>A</b>	<b>Aprobador</b>	Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de ese momento, se vuelve responsable por él. Es quien debe asegurar que se ejecutan las tareas.
<b>S</b>	<b>Soporte</b>	Este rol proporciona recursos adicionales para realizar el trabajo.
<b>C</b>	<b>Consultado</b>	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información.
<b>I</b>	<b>Informado</b>	Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo. A diferencia del Consultado, la comunicación es unidireccional.

Tabla 245. Tabla de descripción de roles en la matriz de responsabilidades

PAQUETES DE TRABAJO	Jefe del Proyecto	Coordinador Administrativo	Coordinador Técnico
<b>Promoción y Publicidad</b>			
Gestión de servicios de promoción y publicidad	A,I	R	
Promoción de la publicidad	A,I	R	
<b>Acondicionamiento</b>			
Adecuación de área para certificación	A,I		R
Adecuación de áreas en aduana	A,I		R
<b>Financiamiento</b>			
Evaluación y selección de fuentes de financiamiento	S		
Gestión de financiamiento	R,A		
<b>Legalización</b>			
Tramite de legalización de parqueos	I	R	
Tramite de operatividad	A,I	R	
<b>Construcción de Obra Civil</b>			
Contratación de constructora	A,I		R
Construcción de obra civil e instalación de servicios básicos	A,I		R
<b>Equipamiento</b>			
Cotización y selección de mobiliario y equipo	A,I	C	R
Instalación y prueba de equipo	I	C	R
<b>Contrataciones y Capacitaciones</b>			
Búsqueda y selección de recurso humano	A,I	R	
Contratación del personal y capacitación	A,I	R	S
<b>Puesta en Marcha</b>			
Prueba piloto y ajuste de servicios	R	C,S	C,S

<b>Operatividad normal y cierre de la admón. Del proyecto</b>	R	C,S	C,S
---	---	-----	-----

Tabla 246. Matriz de responsabilidades del proyecto

## 4. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

El control en la administración del proyecto, es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido las actividades del proyecto y los planes ideados para realizarlas.

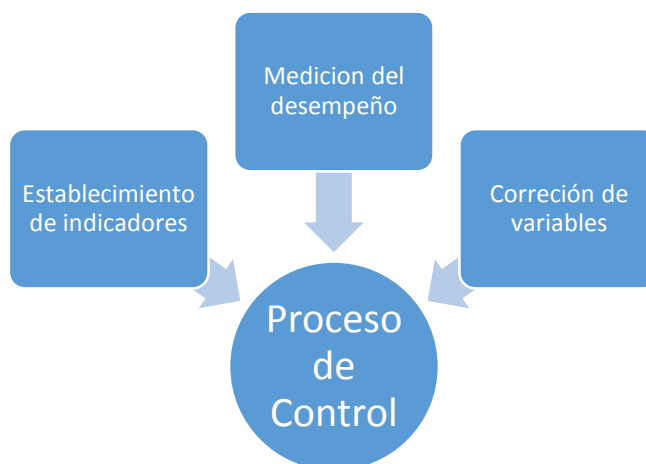


Ilustración 81. Esquematización del proceso de control

### 1. Establecimiento de indicadores

Los indicadores son criterios de desempeño, son los puntos seleccionados, en los cuales habrán de tomarse medidas de desempeño para que los administradores puedan recibir señales de cómo marchan las cosas a fin de que no tengan que vigilar cada paso de la ejecución de los planes.

TIPOS DE INDICADORES		
INDICADOR	FUNCIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Indicadores Físicos</b>	Avance de la obra civil	Monitoreo del avance físico de la construcción
	Avance de Equipamiento	Monitoreo del avance físico del equipamiento
<b>Indicadores Financieros</b>	Avance Presupuestario	Monitorear el uso del presupuesto en función del tiempo de actividad que se vaya ejecutando.
<b>Indicadores de Eficiencia</b>	Avance del Proyecto	Medir el avance que tendrá el proyecto periódicamente dentro del desarrollo del mismo





	Ejecución Presupuestaria	Controlar el gasto del presupuesto que se ha asignado para la ejecución de las actividades de cada modulo
	Ejecución de Horas-Hombre	A través del cálculo de este índice puede medir el uso de las horas hombres disponibles para el desarrollo de la actividad.
<b>Indicadores de Efectividad</b>	Desvió de la Ejecución del Periodo de Tiempo	Control de los días de atraso en la ejecución de las actividades
	Efectividad de la Ejecución	Medir el grado de efectividad en ejecución de las actividades programadas en el proyecto
<b>Indicadores de Eficacia</b>	Cumplimiento de Metas	Medir el grado de cumplimiento obtenido por las metas programadas

Tabla 247. Tipos de indicadores de control

## 2. Medición del desempeño con base a indicadores

La mediación del desempeño en base a los indicadores planteados se realiza con fundamento en la previsión, a fin de que cualquier desviación pueda detectarse antes que cause un mal desarrollo del proyecto.

CONTROL DE HORAS HOMBRE						
<b>PAQUETE DE TRABAJO:</b>						
<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>						
<b>RESPONSABLE:</b>						
CODIGO	ACTIVIDAD	FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	TOTAL HORAS HOMBRE	NOMBRE DE LAS PERSONAS INVOLUCRADAS
<b>TOTAL</b>						
<b>ELABORADO:</b>						
<b>REVISADO:</b>						
<b>AUTORIZADO:</b>						

CONTROL DE RECURSO FINANCIERO				
PAQUETE DE TRABAJO:				
UNIDAD RESPONSABLE:				
RESPONSABLE:				
RESPONSABLE:				
CODIGO	ACTIVIDAD	FECHA DE DESEMBOLSO	DESEMBOLSO (\$)	A NOMBRE DE
<b>TOTAL</b>				
ELABORADO:				
REVISADO:				
AUTORIZADO:				

CONTROL DE DURACIÓN DE ACTIVIDADES					
PAQUETE DE TRABAJO:					
UNIDAD RESPONSABLE:					
RESPONSABLE:					
RESPONSABLE:					
CODIGO	ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	TIEMPO TOTAL	OBSERVACIONES
<b>TOTAL</b>					
ELABORADO:					
REVISADO:					
AUTORIZADO:					

CONTROL DIARIO DE ACTIVIDADES				
PAQUETE DE TRABAJO:				
UNIDAD RESPONSABLE:				
RESPONSABLE:				
CODIGO	ACTIVIDAD	INICIO	ESTADO ACTUAL	
			EN PROCESO	FINALIZÓ
ELAVORADO:				
REVISADO:				
AUTORIZADO:				

### 3. Corrección de Variables Respecto de Indicadores

El jefe del proyecto puede corregir desviaciones rediseñando sus planes o modificando sus metas, con el aval de la alcaldía o institución dueña del proyecto. Las variaciones en lo planeado se corregirán a medida se detecten y tendrán un responsable de ejecutar los cambios con la autorización previa del encargado del proyecto.

## 5. ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

### 5.1. MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

# DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Elaborado por:

Espinal Guerra, Manuel Antonio  
Granados Herrera, Carlos Salvador  
Villalta Ayala, Lisbeth Beatriz

Febrero de 2014



**INDICE**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS.....</b>	<b>3</b>
<b>VISIÓN, MISIÓN Y VALORES.....</b>	<b>4</b>
<b>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....</b>	<b>5</b>
<b>JEFE DE PROYECTO.....</b>	<b>6</b>
<b>COORDINADOR ADMINISTRATIVO.....</b>	<b>7</b>
<b>COORDINADOR TECNICO.....</b>	<b>8</b>

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Lugar:</b>
Manuel Espinal Carlos Granados Lisbeth Villalta	Ing. Pocasangre	San Salvador, El Salvador



## **INTRODUCCIÓN**

Para el proyecto de “Análisis y propuestas de mejora en el proceso de exportación para el sector papel y cartón” se presenta el manual denominado, Manual de Organización que es una guía sobre las responsabilidades, descripciones y funciones de los puestos de trabajo que se delegan en las diferentes unidades que conforman la estructura organizativa del proyecto, con lo cual se conoce el perfil del puesto.

Establece claramente la misión, visión, valores y estructura orgánica de la empresa para conocer la jerarquía, como la empresa actualmente se desarrolla y cómo se ve a un futuro.

Este manual debe ser evaluado y actualizado anualmente para mantener a la organización con buen desempeño.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Lugar:</b>
<b>Manuel Espinal Carlos Granados Lisbeth Villalta</b>	<b>Ing. Pocasangre</b>	<b>San Salvador, El Salvador</b>



## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar un manual de organización que describa de forma clara, sencilla y sistemáticamente las funciones que cada área debe desempeñar para cumplir con la ejecución óptima del proyecto “Análisis y propuestas de mejora en el proceso de exportación para el sector papel y cartón”

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✓ Definir el perfil de cada puesto de trabajo para las evaluaciones de selección de personal.
- ✓ Establecer cómo debe estar conformada la organización del proyecto.
- ✓ Desarrollar un guía para el eficiente trabajo en la ejecución del trabajo.
- ✓ Identificar las funciones que debe cumplir cada puesto de trabajo.
- ✓ Asignar responsables dentro del proyecto.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Lugar:</b>
<b>Manuel Espinal Carlos Granados Lisbeth Villalta</b>	<b>Ing. Pocasangre</b>	<b>San Salvador, El Salvador</b>



**VISIÓN, MISIÓN Y VALORES**

**VISIÓN**

Desarrollar sistemas de administración de proyectos enfocados en la planeación, ejecución, y control del proyecto, integrando experiencia en todas las áreas relacionadas con el proyecto para asegurar la rentabilidad y entrega de una obra que satisfaga toda expectativa en cuanto a inversión, tiempo y calidad en todos los procesos.

**MISIÓN**

Ser la organización líder en la administración y ejecución de proyectos a nivel de área regional manteniendo un equipo de trabajo altamente competitivo, innovador y con cumplimiento de objetivos.

**VALORES**

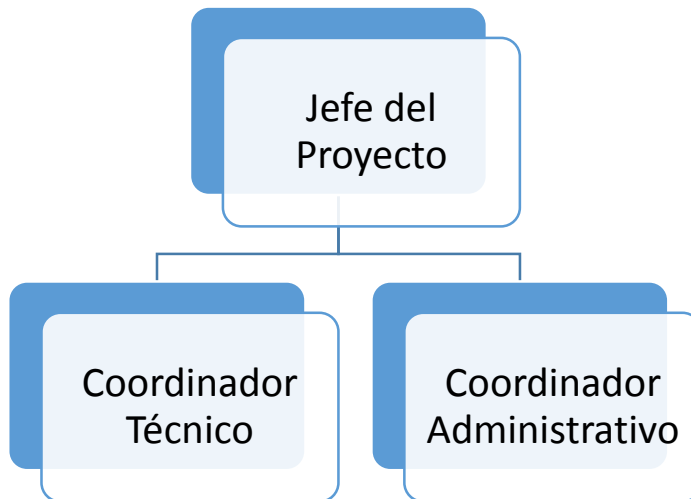
- Responsabilidad
- Confianza
- Lealtad
- Compromiso
- Pertenencia

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Lugar:</b>
Manuel Espinal Carlos Granados Lisbeth Villalta	Ing. Pocasangre	San Salvador, El Salvador





**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**



**Elaborado por:**

Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta

**Revisado por:**

Ing. Pocsangre

**Lugar:**

San Salvador, El Salvador

# DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO



Fecha: 10/01/14

Pág. 6/8

**Unidad Organizativa:** Jefe del Proyecto

**Dependencia Jerárquica:** Ninguna

**Unidades Subordinadas:** Coordinador Administrativo y Coordinador Técnico

**OBJETIVO:** Planear, organizar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar el desarrollo de los procesos sustantivos y de apoyo que se desarrollan del proyecto.

**DESCRIPCIÓN:** Unidad que vela por la planeación, organización, dirección y control de manera general la implementación del proyecto

### FUNCIONES DE LA UNIDAD

- Aplicar las políticas de la administración del proyecto.
- Evaluar y dirigir la unidad técnica y administrativa del proyecto.
- Verificar y asegurar que se cumplan con los establecimientos del proyecto
- Organizar de la mejor manera el proyecto a fin de crear un ambiente armonioso
- Verificar que la gestión monetaria se realice según lo programado.
- Planear, coordinar y supervisar de la mejor manera los recursos para cumplir con la entrega del mismo sin demoras.
- Verificar la calidad de la realización de cada uno de los paquetes de trabajo.
- Administrar y organizar cada uno de los recursos de forma eficaz y eficiente.
- Mantener contacto con los interesados en el proyecto como son: clientes, proveedores, contratistas, subcontratistas, consultores, etc.
- Monitorear los avances que se presenten el proyecto.
- Comprobar el cumplimiento de metas.
- Asignar responsabilidades y delegar autoridad
- Recomendar se introduzcan las modificaciones que se consideren convenientes
- Tomar decisiones sobre correcciones en el proyecto

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**

**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**

## DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO



Fecha: 10/01/14

Pág. 7/8

**Unidad Organizativa:** Coordinador Administrativo

**Dependencia Jerárquica:** Jefe del Proyecto

**Unidades Subordinadas:** Ninguna

**OBJETIVO:** Administrar los recursos para la promoción y publicidad y la contratación de recurso humano que permitan una óptima implantación del proyecto.

**DESCRIPCIÓN:** Unidad que vela por la administración de los recursos tanto humanos como financieros, además de realizar programas publicitarios y de contratación y capacitación de personal.

### FUNCIONES DE LA UNIDAD

- Determinar la planificación de cada uno de los desembolsos necesarios durante la ejecución del proyecto.
- Dirigir la selección, capacitación y evaluación del personal
- Gestionar cada uno de los permisos de la obra civil.
- Desarrollar el programa de la campaña publicitaria
- Gestionar la documentación necesaria dentro del proyecto.
- Tramitar compras e instalaciones de servicios necesarios dentro del proyecto
- Reportar sobre cada uno de los gastos realizados dentro del proyecto con el fin de avalarlos, y demostrar todo uso de efectivo con su facturación respectiva.

**Elaborado por:**

Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta

**Revisado por:**

Ing. Pocasangre

**Lugar:**

San Salvador, El Salvador

## DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO



Fecha: 10/01/14

Pág. 8/8

**Unidad Organizativa:** Coordinador Técnico

**Dependencia Jerárquica:** Jefe del Proyecto

**Unidades Subordinadas:** Ninguna

**OBJETIVO:** Dirigir, controlar y evaluar la parte técnica del proyecto que abarca la obra civil y equipamiento que este se desarrolló de acuerdo a lo estimado en el diseño

**DESCRIPCIÓN:** Unidad responsable de velar y verificar por el funcionamiento de toda la área técnica operativa del proyecto; que se lleven a cabo todas las actividades concernientes a la obra civil y equipamiento apegados a los objetivos iniciales trazados.

### **FUNCIONES DE LA UNIDAD**

- Cotizar cada uno de los equipos necesarios para el desarrollo del proyecto
- Seleccionar el personal necesario para la ejecución del proyecto.
- Capacitar de la mejor manera al personal contratado según las necesidades del mismo.
- Elaborar los informes requeridos de gastos y desembolsos realizados
- Realizar un control de inventario tanto del equipo como para el personal.
- Realizar las gestiones pertinentes para los grupos productores.
- Elaborar informes sobre avances del proyecto y entregarlos al jefe del proyecto.
- Realizar las especificaciones de las licitaciones para la obra civil.
- Gestionar permisos para las construcciones.
- Controlar y supervisar los avances de construcción.

**Elaborado por:**

Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta

**Revisado por:**

Ing. Pocasangre

**Lugar:**

San Salvador, El Salvador

## DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS



## MANUAL DE PUESTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Elaborado por:

Espinal Guerra, Manuel Antonio  
Granados Herrera, Carlos Salvador  
Villalta Ayala, Lisbeth Beatriz

Febrero de 2014

**PARQUE ECOTURISTICO TEHUACÁN**  
**MANUAL DE FUNCIÓN Y PUESTOS PARA LA**  
**IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO**



Fecha: 10/01/14

Pág. 1/7

**INDICE**

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
<b>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....</b>	<b>4</b>
<b>JEFE DEL PROYECTO.....</b>	<b>5</b>
<b>COORDINADOR ADMINSITRATIVO.....</b>	<b>6</b>
<b>COORDINADOR TÉCNICO.....</b>	<b>7</b>

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal**  
**Carlos Granados**  
**Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**

**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**



### **INTRODUCCIÓN**

Para la administración de todo proyecto es necesario contar con puestos de trabajo claramente definidos, los cuales establezcan las funciones, perfiles y características del puesto. El presente Manual de Puestos constituye un instrumento de mucha importancia para el adecuado desarrollo de las tareas del personal de las diferentes unidades para la ejecución del proyecto “Análisis y propuestas de mejora en el proceso de exportación para el sector papel y cartón”, con lo que se busca establecer los requerimientos que cada puesto exige para ser desempeñado, estableciendo los niveles jerárquicos correspondientes.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Lugar:</b>
<b>Manuel Espinal Carlos Granados Lisbeth Villalta</b>	<b>Ing. Pocasangre</b>	<b>San Salvador, El Salvador</b>



**OBJETIVOS**

**OBJETIVO GENERAL**

Construir una herramienta que facilite el establecimiento de las tareas de cada puesto y el desarrollo de las actividades.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Determinar las características mínimas requeridas de la persona aspirante o que está desempeñando un determinado puesto dentro de la empresa.
- Identificar claramente las actividades que corresponden a cada puesto.

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**

**Ing. Pocasangre**

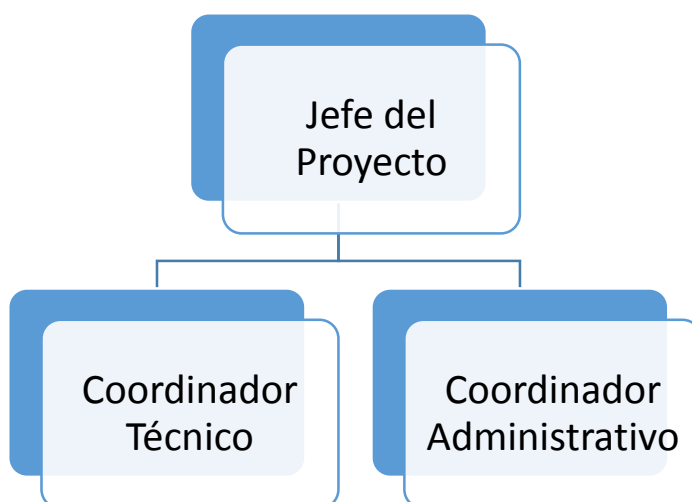
**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**





ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



PUESTO	AREA	NUMERO DE EMPLEADOS
Jefe del Proyecto	Administrativa	1
Coordinador Administrativo	Administrativa	1
Coordinador Técnico	Administrativa	1
<b>Total</b>		<b>3</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Lugar:</b>
Manuel Espinal Carlos Granados Lisbeth Villalta	Ing. Pocasangre	San Salvador, El Salvador



**Jefe del Proyecto**

Unidad que vela por la planeación, organización, dirección y control de manera general la implementación del proyecto.

**Cualidades**

- Responsabilidad
- Honestidad
- Honradez
- Emprendedurismo

**Habilidades**

- Liderazgo
- Capacidad de trabajo en equipo
- Habilidad de trabajar bajo presión
- Manejo de personal
- Toma de decisiones
- Manejo de paquetes de software
- Conocimiento y manejo de herramientas para resolución de problemas

**Requisitos del Puesto**

- Nivel Académico: Graduado en Admón. De Empresas, Ing. Industrial y/o Carreras Afines
- Experiencia: de 3 a 5 años en puestos similares
- Genero y Edad: Masculino o Femenino mayor a 30 años

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**

**Ing. Pocasagre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**



**Coordinador Administrativo**

Unidad que vela por la administración de los recursos tanto humanos como financieros, además de realizar programas publicitarios y de contratación y capacitación de personal.

**Cualidades**

- Responsabilidad
- Honestidad
- Honradez
- Emprendedurismo
- Creatividad

**Habilidades**

- Liderazgo
- Capacidad de trabajo en equipo
- Capacidad de comunicación y expresión
- Habilidad de trabajar bajo presión
- Manejo de personal
- Toma de decisiones
- Manejo de paquetes de software
- Dominio en el concepto de marca y posicionamiento en el mercado

**Requisitos del Puesto**

- Nivel Académico: Egresado o Graduado en Admón. De Empresas, Ing. Industrial y/o Carreras Afines
- Experiencia: mínimo 1 año en puestos similares
- Género y Edad: Masculino o Femenino mayor a 24 años

**Elaborado por:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

**Revisado por:**

**Ing. Pocasangre**

**Lugar:**

**San Salvador, El Salvador**



**Coordinador Técnico**

Responsable de velar y verificar por el funcionamiento de todo la área técnica operativa del proyecto; que se lleven a cabo todas las actividades concernientes a la obra civil y equipamiento apegadas a los objetivos iniciales trazados.

**Cualidades**

- Responsabilidad
- Honestidad
- Honradez
- Emprendedurismo
- Creatividad

**Habilidades**

- Liderazgo
- Capacidad de trabajo en equipo
- Capacidad de comunicación y expresión
- Habilidad de trabajar bajo presión
- Manejo de personal
- Manejo de paquetes de software
- Conocimiento de estructuras civiles

**Requisitos del Puesto**

- Nivel Académico: Egresado o Graduado en Ing. Civil, Arquitectura y/o Carreras Afines
- Experiencia: mínimo 1 año en puestos similares
- Genero y Edad: Masculino o Femenino mayor a 24 años

**Elaborado por:**

**Revisado por:**

**Lugar:**

**Manuel Espinal  
Carlos Granados  
Lisbeth Villalta**

**Ing. Pocasangre**

**San Salvador, El Salvador**

## CONCLUSIONES

- El Salvador se encuentra en una posición privilegiada con respecto a los países centroamericanos debido a su desarrollo económico en los últimos años debido a que día con día son más las empresas que ven a El Salvador como un punto donde pueden establecer sus bases de operaciones, regionales e internacionales, debido a su mano de obra, fuente de suministros y conexiones con otros países de la región. Este es un impulso sostenible que se ve reflejado en la industria del papel y cartón que en los últimos años su desarrollo en operaciones ha sido tan importante que en la actualidad forma parte de los diez principales rubros de exportación del El Salvador.
- Apostando a que el rubro del papel y cartón como otros rubros de exportación del país incrementen sus niveles de exportación y que esto se dinamice en la función de a mayor exportación más importaciones que se traducen directamente en fuentes de ingresos para el estado en concepto de tributos aduanales por ingreso a territorio salvadoreño materias primas, productos a semi procesados que serán terminados y comercializados en El Salvador y países de la región.
- La Dirección General de Aduanas (DGA) de El Salvador es un organismo estatal encargado de todos los procesos de exportación e importación que se realizan al país y que actualmente posee una eficiencia del 62.2% la cual se encuentra baja en comparación a otros organismos estatales del país. Con las propuestas de solución planteadas en el estudio se pretende un aumento del 20% llegando a un 82.2% de eficiencia ubicándolo en una posición privilegiada con respecto a otros sistemas aduanales de los países regionales (Centroamericanos).
- El compromiso entre todas las partes interesadas (empresas del Sector Papel y Cartón, Empresas de Transporte de carga internacional y la DGA.) es fundamental para poder concretar cada una de las propuestas planteadas, todo con el fin único de mejorar de manera gradual todo el proceso, procedimientos y tiempos para llevar a cabo una exportación hacia países Regionales e internacionales.
- Las empresas privadas del Sector Papel y Cartón exportadores deben de adquirir compromisos de realizar de manera correcta y eficiente los procesos y procedimientos que son determinados por la Dirección General de Aduana de El Salvador para llevar a cabo una exportación, así como a los países de tránsito y destino final donde se dirigen sus productos o semi productos.
- La Certificación de Agente Aduanal contribuirá principalmente a mejorar los procesos actuales de exportación, ya que el encargado de realizar el proceso de exportación de la empresa conocerá ampliamente los diferentes requisitos que por ley nacional y regional

deben ser tomados en cuenta en la documentación que ampara cada exportación, con ello se pretende reducir el número de rechazo de tramites por malos procesos a 2 trámites de 10 tramites (Actualmente se rechaza 5 trámites de 10 gestionados en aduanas terrestre).

- El Manual de Transportista y la Capacitaciones a el Personal de transporte de carga es de suma importancia ya que en el estudio revela que el 88% de los transportistas (Conductores) realizan el proceso de exportación en las aduanas terrestres y que de este 88% el 85% ha tenido problemas con su documentación principalmente por el desconocimientos que existe de parte de estas personas para realizar estos procesos, tomando de base esta problemática es de suma relevancia que lleve a cabo este plan de capacitaciones al personal de transporte, enfocado primordialmente a que conozcan la documentación reglamentaria, procesos de exportación, derechos y deberes en El Salvador y países Centroamericanos (Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá), todo esto con un Manual de Transportista que portara el conductos de los vehículos, que contribuirá a disipar dudas y consulta de todo el proceso de exportación.
- Los tiempos de espera y atención en las aduanas terrestres Salvadoreñas se consideran altos (promedio una hora y media) debido a que no se tiene una ordenación e información a dónde acudir oportunamente para realizar el trámite de exportación, debido a esta problemática se presenta la ventanilla de información que se encontrara en las tres principales fronteras (La Hachadura, Anguiatu, El Amatillo) del país donde se oriente a las personas (transportistas) a donde dirigirse a realizar un trámite e informar sobre los pasos a seguir para realizar un proceso de exportación, las ventanillas semi exclusivas de exportación e importación contribuirán a canalizar de manera eficientes los procesos de exportación e importación, en efectos directos estas dos estrategias, reducirán los tiempos de espera y atención en un 60% (48 min.).
- Al impulsar un desarrollo de país es importante ofrecer servicios de calidad, dado a esto se impulsa el Parqueo Internacional de Carga, que esta disponibles a vehículos de carga así como a vehículos particulares que deseen estar en un lugar seguro mientras realizan sus trámites aduanales que dispondrán de elementos como, servicios de duchas, servicios de alimentación, servicios médicos entre otros. Para llevar a cabo esta estrategia es importante que exista una cooperación extranjera en materia económica ya que se necesitan una inversión de \$6, 159,862.81 para edificación de los dos parqueos internacionales así como el capital de trabajo para un año al inicio de sus operaciones, al desarrolla esta estrategia se descongestionaría en un 70% el acceso (carreteras) a las dos aduanas con mayor flujo de operaciones aduanales como lo son la Hachadura y el Amatillo.
- Se cuentan con seis estrategias que en conjunto se espera logren una mayor optimización de los procesos aduanales, que nos permita ser más eficiente en materia de exportación e importaciones y que estos contribuya directamente a mejorar la imagen como país con procesos ágiles y de manera directa atraiga a nuevas empresas que deseen invertir en El

Salvador colocando su empresas en territorio salvadoreño. Para ello se buscar una cooperación internacional de \$6, 159,862.81 y por parte de gobierno salvadoreño se realizara una inversión en mejoras y nuevos servicios en materia aduanal de \$136,805.82 con costo variable y de recurso humano anuales de: \$339,500.8

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones de este estudio van encaminada a los tres sectores en específicos que son parte del proceso de exportación del rubro papel y cartón, a continuación se en listas estas:

### ► DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS (DGA) DE EL SALVADOR.

- Agilizar sus proceso aduanales en la medida de lo posible para optimizar los recurso disponibles y con ello aumentar su eficiencia porcentual gradualmente para encontrare como un punto de referencia entre las aduanas regionales con mejore y mas agiles procesos de exportación e importación.
- Aumentar el número de capacitaciones que se le brinde al personal de aduana especialmente al oficial aduanero que es el encargado de la mayor parte del proceso de exportación e importación, y que de manera consecuente los criterios de aplicación de las leyes, reglamentos y normativa aduanera salvadoreña y regional sean unificados todo con el fin de una buena aplicación.
- Tomar en cuenta todas las estrategias de solución planteadas en este documento ya que surgen de una investigación de campo veras que revela las debilidades y oportunidades con las que se cuenta el actual sistema de aduanas Salvadoreños.

### ► EMPRESAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

- Certificar a todo el personal que labora directamente en el proceso de registros, transmisión de información y entrega de documentación para poder llevar a cabo una exportación e importación, todo ello con el fin de realizar procedimientos eficientes que permita agilizar las operaciones que se realizan en las fronteras terrestres de El Salvador.
- Exigir que las empresas subcontrata de transporte de carga estén capacitadas por la DGA en procesos aduanales con el fin en particular de optimizar los tiempo de paso fronterizo, cumplir con contrato de entrega, evitar sanciones aduanales o de contrato entre otros.

### ► EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA INTERNACIONAL

- Las empresas de transporte deben de certificar el adecuado traslado de mercadería de sus clientes hacia sus destino principalmente cumpliendo con toda la legislatura aduanal de El Salvador así como de los países Regionales
- El personal de transporte de carga debe de estar capacitado en todos los aspectos referentes a proceso y procedimientos aduanales, así como portar el manual y utilizar los canales de información que serán puestos a su disposición como las ventanillas de información en las aduanas.
- Debe existir un compromiso por parte de las empresas de transporte en apoyar todos los programas impulsados por la DGA en función de los mejoramientos de los procesos aduanales.



## BIBLIOGRAFIA

- DIRECTORIO DE UNIDADES ECONÓMICAS 2011-2012, DIRECCIÓN GENERAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS (DIGESTYC).
- CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE EL SALVADOR (CLAEES) BASE CIIU 4.0, MINISTERIO DE ECONOMIA, DIGESTYC.
- GUIA ADUANERA, PROYECTO DE ADUANAS Y CLIMA DE NEGOCIOS QUE PROMUEVEN EL COMERCIO Y LA INVERSIÓN PRIMERA EDICIÓN 2008, USAID EL SALVADOR.
- GUÍA BÁSICA DE EXPORTACIÓN EL SALVADOR DESARROLLO EXPORTADOR 2011, Agencia de Promoción de Exportaciones e Inversiones de El Salvador, Gobierno de El Salvador (PROESA).
- MANUAL PRÁCTICO PARA EL USO DEL SISTEMA ARANCELARIO CENTROAMERICANO (SAC), Secretaría Permanente del Tratado General de Integración Económica Centroamericana (SIECA).
- INFORMES SECTORIALES Y RANKING INDUSTRIAL 2013, Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI).
- BANCO CENTRAL DE RESERVA (BCR): <http://www.bcr.gob.sv/bcrsite/?cat=1012&lang=es>
- SISTEMA INTEGRADO DE COMERCIAL EXTERIOR (SICEX) <https://www.centrex.gob.sv/>
- DIRECTORIO DE EXPORTADORES:  
<http://www.elsalvadortrade.com.sv/wfDetalleSectorTrade.aspx?codigo=16>
- MINISTERIO DE HACIENDA:  
[http://www.transparenciafiscal.gob.sv/portal/page/portal/PTF/Marco\\_Normativo/Administracion\\_Aduanera](http://www.transparenciafiscal.gob.sv/portal/page/portal/PTF/Marco_Normativo/Administracion_Aduanera)
- MANUAL ÚNICO DE OPERACIONES  
ADUANERAS:[http://www.mh.gob.sv/portal/page/portal/PMH/Temas/Operaciones\\_Aduaneras](http://www.mh.gob.sv/portal/page/portal/PMH/Temas/Operaciones_Aduaneras)
- Banco de Guatemala: <http://www.banguat.gob.gt/>
- Viceministerio de Transporte de El Salvador: <http://www.vmt.gob.sv/>
- SERTRACEN El Salvador: <http://www.sertracen.com.sv/>
- RECOPIACIÓN DE TRATADOS INTERNACIONALES, REGLAMENTOS Y LEYES EN MATERIA DE ADUANAS 2011
- CIIU REVISIÓN 4

## GLOSARIO

**ACUERDO COMERCIAL:** Convenio, tratado o cualquier otro acto por el cual dos o más naciones se comprometen a acatar condiciones específicas en su intercambio comercial.

**ACUERDO PREFERENCIAL:** Pacto entre naciones en virtud del cual las partes contratantes se conceden mutuamente condiciones favorables en materia comercial, aduanera, etcétera.

**ADUANA:** Unidad administrativa encargada de aplicar la legislación relativa a la importación y exportación de mercancías y a los otros tratamientos aduaneros; así como de recaudar y hacer percibir los gravámenes que les sean aplicables.

**ADUANA DE DESTINO:** es el nombre de la aduana por la que ingresará la mercancía al país importador.

**ADUANA DE REGISTRO:** es el nombre de la aduana, puerto, aeropuerto, zona franca o frontera en la cual liquida la Declaración de Mercancía o el Formulario Aduanero Único Centroamericano del producto a exportar.

**ADUANA DE SALIDA:** es el nombre de la aduana por la que saldrá la exportación.

**AGENTE ADUANAL:** Persona que, por cuenta de otra (exportador o importador), realiza ante la aduana los trámites correspondientes al despacho de mercancías.

**ARANCEL:** Es un impuesto o derecho de aduana, que se cobra sobre una mercancía cuando ésta se importa o exporta.

**ARTESANO:** Es el que realiza un trabajo en forma manual con fines permanentes de producción.

**ARTESANIA:** Actividades que realizan artesanos manualmente.

**AVERÍA:** Daños sufridos por el medio de transporte o por la carga que transporta.

**BARRERA COMERCIAL:** Son aquellos obstáculos impuestos a nivel nacional que limitan el libre intercambio a fin de proteger la economía tales como: tarifas, cuotas, depósitos por importación, etc.

**BARRERAS NO ARANCELARIAS:** Aquellas barreras que se imponen a la entrada de productos que no son de índole arancelaria.

**CANTIDAD A EXPORTAR:** Es la cantidad del producto a exportar.

**CARTA DE CRÉDITO:** Es un instrumento emitido por un banco en favor del exportador (beneficiario), mediante el cual dicho banco se compromete a pagar al beneficiario una suma de dinero previamente establecida, a cambio de que éste haga entrega de los documentos de embarque en un período de tiempo determinado.

**CERTIFICADOS DE CALIDAD:** Es un documento expedido por autoridades especializadas en control de calidad de productos exportados.

**CERTIFICADO DE ORIGEN:** Es un formato oficial mediante el cual el exportador de un bien o una autoridad certifica que el bien es originario del país o de la región por haber cumplido con las reglas de origen establecidas. Este documento se exige en el país de destino con objeto de determinar el origen de las mercancías.

**CERTIFICADO DE ORIGEN FORMA:** Único modelo de certificado de origen SPG elaborado en la CNUCYD y aceptado por todos los países donantes de preferencias.

**CLASE DE BULTO:** Es la clase de bulto a utilizarse en la exportación solicitada.

**CNUCYD/ UNCTAD:** Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo. La conferencia se reúne a nivel ministerial cada 4 años. En 1968 instituyó el Comité Especial de Preferencias, encargado del seguimiento de la aplicación del Sistema de Preferencias Generalizadas.

**CÓDIGO ARANCELARIO (INCISO ARANCELARIO):** es la clasificación arancelaria que le corresponde a la mercancía a exportar de acuerdo al Sistema Arancelario Centroamericano (S.A.C.).

**CONSIGNATARIO:** Persona designada por el expedidor del Producto para que se haga cargo de ella y la entregue al importador; el consignatario y el importador podrán ser la misma persona física o moral, si así lo determina el remitente de la misma.

**CONTENEDORES:** Embalaje metálico grande y recuperable, de tipos y dimensiones acordados internacionalmente (containers, en inglés).

**DEPRECIACION:** Es la reducción del precio o valor de un activo a través del deterioro por el uso.

**DESGRAVACION ARANCELARIA:** Eliminación progresiva y cronológica de aranceles aduaneros.

**DIRECCIÓN DEL CONSIGNATARIO:** Es la dirección de la persona natural o jurídica adonde se envía la mercancía.

**DIRECCIÓN DEL IMPORTADOR:** es la dirección de la persona natural o jurídica a quien se le vende la mercancía.

**Documentos adjuntos:** son los documentos que anexara a la Declaración de Mercancías.

**DUMPING:** Práctica comercial consistente en vender un producto en un mercado extranjero a un precio menor que el que tiene en el mercado interior.

**EMBALAJE:** Todo aquello que envuelve, contiene y protege los productos envasados, y que facilita, protege y resiste las operaciones de transporte y manejo.

**EMBARQUE:** Carga en un vehículo o nave.

**Exportaciones** la salida de una mercancía de un territorio aduanero, ya sea en forma temporal o definitiva.

**FACTURA COMERCIAL:** Es el documento en el que se fija el importe de la mercancía vendida, se señalan las partes compradoras y vendedoras, e incluye la cantidad y descripción de los productos, etc.

**FECHA DE FACTURA:** Es la fecha de elaboración de la factura.

**FLETE EN US\$:** es el valor en US\$ de los fletes de esta exportación. Es obligatorio para exportaciones hacia Guatemala.

**FOMENTO DE LA EXPORTACION:** Apoyo del sector público y privado a la actividad exportadora para que esta se desarrolle. Incluye incentivos, facilidades, actividades promocionales, etc.

**FRANQUICIA:** Libertad y exención que se concede a una persona para no pagar derechos por la internación o exportación de mercadería o por el aprovechamiento de algún servicio público.

**FUERZAS DEL MERCADO:** Las fuerzas de la oferta y la demanda que conjuntamente determina el precio al cual será vendido un producto y la cantidad de este que será negociada.

**FUERZA DE TRABAJO:** La capacidad del hombre para trabajar. El conjunto de energías físicas y espirituales del hombre, que le permiten producir los bienes materiales.

**GANANCIA:** Utilidad o beneficio neto atribuible al éxito en la producción o venta de bienes y servicios.

**GATT:** General Agreement on Tariffs and Trade. Este organismo intergubernamental, al que ha sucedido la Organización Mundial del Comercio (OMC) y que organizaba las negociaciones para la liberalización del comercio mundial, velaba por el sistema comercial multilateral y, en particular, por el principio de no discriminación, que rige las relaciones comerciales de las Partes Contratantes, principio comúnmente denominado “cláusula de la nación más favorecida” (NMF).

**IDENTIFICACIÓN DEL MEDIO DE TRANSPORTE:** es el número de placa del vehículo o número de registro del transportista, de la Dirección General de Aduanas, número de vuelo o línea aérea, número del vapor o compañía marítima. Según sea el medio de transporte a utilizar.

**IMPORTACION:** Se refiere a la entrada de mercancías de procedencia extranjera en un territorio aduanero.

**Importadores** el nombre de la persona natural o jurídica a quien se le vende la mercancía.

**INCOTERM(Término de intercambio):** Establece las responsabilidades de importación y exportación dentro del comercio internacional. Entre los más conocidos:

a.FOB= Libre abordaje (free on board): este término se utiliza en el transporte aéreo o marítimo. Se da por entregada la mercancía cuando la recibe el transportista aéreo o cuando ha traspasado la

borda del buque. A partir de este momento se transfiere la responsabilidad al comprador. Con este término se realiza el envío de la mercadería sin pago del transporte principal por el vendedor.

b.CF = costo y flete (cost and freight): además de colocar la mercadería a bordo del buque, el vendedor asume la responsabilidad de pagar los costos adicionales y flete requerido para hacer llegar la mercadería al puerto de destino, en este caso el riesgo se transfiere del vendedor al comprador al traspasar la borda del buque.

c.CIF = costo, seguro y flete (cost, insurance and freight): Bajo este término, el vendedor cotiza un precio que incluye el costo de los artículos, el seguro marítimo y todos los gastos de transporte hasta el punto de destino convenido.

**LINEAS DE CREDITOS:** Se refiere a los créditos que los bancos ponen a disposición del usuario para determinados fines.

**Localización de mercancía:** es el área donde estará ubicado la mercancía en la aduana de salida.

**MACAC O MCCA:** Mercado Común Centroamericano. Agrupación regional formada por Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua.

**MARCA COMERCIAL:** es la marca comercial de la mercancía a exportar.

**MATERIA PRIMA:** Materia no transformada, utilizada para la producción de un bien. Los procesos productivos alteran su estructura original.

**MATERIA PRIMA NACIONAL EN US\$ ÚNICAMENTE SI ES MAQUILA:** es el valor en US\$, de la materia prima nacional utilizada en esta exportación, (sí la hubiere).

**MATERIA PRIMA IMPORTADA EN US\$ ÚNICAMENTE SI ES MAQUILA:** es el valor en US\$, de la materia prima importada utilizada en esta exportación.

**MEDIOS DE PAGO INTERNACIONALES:** Los que se emplean en el comercio internacional como consecuencia de operaciones del exterior. Los medios de pago resultan insustituibles en el mercado internacional.

**MEDIO DE TRANSPORTE:** es el medio de transporte a utilizar, desde la aduana de salida

**MERCOSUR:** Mercado común de América del Sur. Agrupación regional formada por Argentina; Brasil, Paraguay y Uruguay.

**MONOPOLIO:** Es un monopolio cuando solamente una empresa o un individuo produce y vende toda la producción de alguna mercancía.

**MULTIMODAL:** Es el porte de mercancías a través de dos ó más medios de transporte, desde un lugar situado en un país en el cual solamente un transportista se responsabiliza de tomar las mercancías bajo su custodia, hasta un lugar designado para su entrega en otro país, cobrando un flete único.

**NACIONALIDAD DEL MEDIO DE TRANSPORTE:** es la nacionalidad (nombre del país) del transporte en el cual llevará sus mercancías.

**NÚMERO DE BULTOS:** es el número de bultos a utilizar en la exportación.

**NÚMERO DE DOCUMENTO DE TRANSPORTE:** indicar el número de documento de transporte que ampara la mercancía consignada en la exportación (Carta de Porte, Guía Aérea o B/L).

**NÚMERO DE LA FACTURA:** es el número de factura de exportación que corresponde a la exportación.

**OTROS GASTOS EN US\$:** es el valor en US\$ de cualquier otro gasto en que incurra en esta exportación.

**PAÍS DE DESTINO DE LA(S) MERCANCIA(S):** es el nombre del país de destino final de la exportación.

**PAÍS DE ORIGEN DE LA MERCANCÍA:** es el nombre del país de origen de la mercancía objeto de exportación.

**PAÍS DE PRIMER DESTINO:** es el nombre del primer país por donde pasará la mercancía; ya sea tránsito terrestre, marítimo o aéreo.

**PAÍS DE PROCEDENCIA:** es el nombre del país de donde sale la mercancía.

**PESO BRUTO:** Peso de las mercancías con inclusión del empaque, envases, envolturas, amarres, etc.

**PESO BRUTO EN KILOGRAMOS:** es el peso de cada mercancía a exportar, considerando el embalaje.

**PESO NETO:** Peso de las mercancías sin incluir ningún empaque, envase, o envoltorio interior.

**PESO NETO EN KILOGRAMOS:** es el peso de cada mercancía a exportar, sin considerar el embalaje.

**PMA:** Países menos avanzados. Países reconocidos como tales por las Naciones Unidas.

**PRODUCTO PERECEDERO:** Es aquel producto cuya vida comercial es corta.

**RONDA URUGUAY:** La última de las grandes negociaciones celebrada bajo los auspicios del GATT con el fin de liberalizar el comercio mundial de bienes y de servicios. Se inició en Punta del Este (Uruguay) en 1986 y se concluyó en Marrakech en 1995. Fue mucho más ambiciosa que sus antecesoras (Ronde Dillon, Ronda Kennedy, Ronda Tokio), puesto que superó con creces el objetivo tradicional y primordial del desmantelamiento arancelario y procuró, por otra parte, una mayor integración de los países en desarrollo en el sistema comercial multilateral. Dio nacimiento a la OMC.

**SAC (Sistema Arancelario Centroamericano):** Nomenclatura arancelaria, basada en el Sistema Armonizado de Clasificación y Codificación de Mercancías (S.A.) Consta de 8 dígitos, de los cuales los seis primeros corresponden al Sistema Armonizado y los últimos dos son aperturas regionales.

**SALVAGUARDAS:** Medidas excepcionales de protección que utiliza un país para proteger temporalmente a determinadas industrias nacionales que se encuentran dañadas o que se enfrentan a una amenaza de daño grave, debido a un incremento significativo de las mercancías que fluyen al mercado interno en condiciones de competencia leal.

**SEGURO EN US\$:** es el valor en US\$ del seguro de esta exportación. Es obligatorio para exportaciones hacia Guatemala.

**SISTEMA ARMONIZADO:** Sistema armonizado de designación y clasificación de las mercancías. Nueva nomenclatura universal de las mercancías adoptada por el Consejo de Cooperación Aduanera y aplicada por la mayoría de los países del mundo.

**SISTEMA ARMONIZADO DE DESIGNACION Y CODIFICACION DE MERCANCIAS:** Sistema internacional de clasificación de mercancías que se comercian internacionalmente, a fin de facilitar las operaciones, tanto a las autoridades aduaneras, como a los importadores y exportadores.

## TIPOS DE EXPORTACIÓN

- **DEFINITIVA:** Es la salida del territorio aduanero de mercancías nacionales para su uso o consumo definitivo en el exterior.
- **DEFINITIVA CON COMPRAS LOCALES:** Venta a otro país de bienes originarios de El Salvador, realizadas exclusivamente por empresas que operan en Zonas Francas o como Depósitos para Perfeccionamiento Activo (DPA).
- **DEVOLUCIÓN:** Exportación total o parcial de bienes previamente importados, que se devuelven por no corresponder a las especificaciones técnicas o de calidad requeridas, o por deterioro, etc.
- **MAQUILA:** Venta de bienes elaborados y ensamblados en El Salvador utilizando materias primas importadas o adquiridas localmente. Ejemplo: Maquila de camisas, en la cual el exportador recibe las piezas cortadas, las ensambla y las exporta como producto terminado.
- **RECINTO FISCAL:** Ventas a Zonas Francas o Depósitos para Perfeccionamiento Activo, ubicados localmente o en el resto de países de Centroamérica (Guatemala, Honduras, Nicaragua y Costa Rica).
- **RE-EXPORTACIÓN:** Ventas al exterior de mercancías importadas, remitidas a una persona o empresa diferente del proveedor original.
- **RE-EXPORTACION EN EL MISMO ESTADO, PROVENIENTE DE IMPORTACIÓN TEMPORAL:** Exportación de los bienes que fueron importados con el régimen de “importación temporal con re-exportación en el mismo Estado”.
- **REEXPORTACIÓN PROVENIENTE DE ADMISIÓN TEMPORAL DESPUÉS DE REPARACIÓN:** Exportación de bienes importados con el régimen de importación temporal para reparación.
- **SIN VALOR COMERCIAL:** Envío de bienes para donaciones o promociones tales como: muestras, bonificaciones, publicidad para efectos de participación en eventos internacionales, etc.
- **TEMPORAL CON REIMPORTACIÓN EN EL MISMO ESTADO:** Es el régimen aduanero mediante el cual, con suspensión del pago de derechos e impuestos 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 derechos e impuestos a la importación. El plazo para la reimportación será el que establezca el Art.78 del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA).

- **TEMPORAL, PARA 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 derechos e impuestos a la exportación para ser reimportadas bajo el tratamiento tributario y dentro del plazo establecido en el Art. 79 del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA).

**TIPO DE FACTURA:** es el tipo de factura que corresponde por la venta de la mercancía.

**UNIDAD DE MEDIDA:** es la unidad de medida a utilizar en la exportación. Nota: si la exportación es prenda textil y el destino es Estados Unidos, la unidad de medida a utilizar es docenas.

**VALOR F.O.B.EN US\$POR PARTIDA ARANCELARIA:** es el valor FOB US\$ de cada mercancía a exportar.

**VALOR DE LA MATERIA PRIMA EN US\$POR PARTIDA ARANCELARIA (UNICAMENTE SÍ LA EXPORTACIÓN ES MAQUILA):** es el valor en US\$ de la materia prima utilizadas por partida arancelaria.

Nota: cuando la exportación sea maquila el valor F.O.B. por partida arancelaria será la sumatoria de la materia prima utilizada más la mano de obra.



**ZONA FRANCA:** Áreas del territorio nacional extra aduanal, previamente calificadas, sujetas a un régimen especial, donde podrán establecerse y funcionar empresas, nacionales o extranjeras, que se dediquen a la producción o comercialización de bienes para la exportación, directa o indirecta, así como a la prestación de servicios vinculados al comercio internacional y a las actividades conexas o complementarias a ellas.



# ANEXOS

## FORMATOS REQUERIDOS PARA LA EXPORTACIÓN

### Ficha de Inscripción de Exportador SICEX

 Banco Central de Reserva de El Salvador		 Banco Central de Reserva de El Salvador				
		Alameda Juan Pablo II, entre 15 y 17 Av. Norte, San Salvador, El Salvador, CA Tels.: 2281-8085 al 91, 8538 Fax: 2281-8086 Correo electrónico: ciexportaciones@bcr.gob.sv http://www.centrex.gob.sv ó www.centrexonline.com				
<b>SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN / ACTUALIZACIÓN DE DATOS</b>						
IMPORTADOR <input type="checkbox"/> EXPORTADOR <input type="checkbox"/> AMBOS <input type="checkbox"/>		Uso exclusivo del CIEX El Salvador				
NIT (sin guiones) <input type="text"/> NOMBRE SEGÚN NIT <input type="text"/>	CÓDIGO <input type="text"/>					
<b>INSCRIPCIÓN EN EL CENTRO NACIONAL DE REGISTROS (CNR) (si es persona jurídica)</b>						
No.:	Libro:	Folio:	Fecha: <input type="text"/> (DD/MM/YYYY)			
DIRECCION DEL EXPORTADOR / IMPORTADOR		MUNICIPIO	DEPARTAMENTO			
TELÉFONOS	FAX	SITIO WEB	CORREO ELECTRONICO			
NÚMERO DE REGISTRO DE CONTRIBUYENTE (NRC)	GIRO O ACTIVIDAD SEGÚN EL NRC		¿ES GRAN CONTRIBUYENTE? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
¿ES TASA 0% IVA? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL				
¿OPERA EN ZONA FRANCA? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		¿OPERA EN DEPOSITO PARA PERFECCIONAMIENTO ACTIVO (DPA)? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
Nombre de la Zona Franca:		Acuerdo No.:				
Acuerdo No.:		Fecha:				
No. De Empleados Remunerados:	Hasta 10 trabajadores <input type="checkbox"/>	Hasta 50 Trabajadores <input type="checkbox"/>	Hasta 100 Trabajadores <input type="checkbox"/> De 101 en Adelante <input type="checkbox"/>			
<b>PERSONAS AUTORIZADAS PARA FIRMAR DOCUMENTOS Y/O AUTORIZAR EXPORTACIONES EN EL (SICEX)*</b>						
NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA	AUTORIZAR	
					DOCUMENTOS	Operaciones SICEX
<b>PERSONA DE CONTACTO</b>				<b>PRODUCTOS DE EXPORTACIÓN / IMPORTACIÓN</b>		
Nombre:						
Correo electrónico:		Teléfono:				
<b>DATOS DE IMPORTADOR - EXPORTADOR Ó R.L.</b>				<b>USO EXCLUSIVO DEL CIEX</b>		
Nombre del Representate Legal:				Observaciones:		
Correo electrónico:						
Bajo juramento declaro que los datos proporcionados son expresión fiel de la verdad, por lo que asumo la responsabilidad correspondiente.				Firma, fecha y sello de autorizado CIEX EL SALVADOR		
Firma del Representante Legal o Persona Natural, y sello de la empresa						

\*Sistema Integrado de Comercio Exterior, a través del cual se autorizan las exportaciones por internet, disponible las 24 horas, los 365 días del año; para lo cual se creará clave de acceso y se remitirá al correo electrónico de cada usuario autorizado.

Verificar los requisitos por:

✓ **Producto:**



**Centro de Trámites de Importaciones y Exportaciones | Banco Central de Reserva de El Salvador**

Alameda Juan Pablo II entre 15 y 17 Av. Norte., San Salvador  
 Teléfonos del 2281-8085, 8538, 8467, 8287, 8131, 8088, 8087; Fax 2281-8086  
 www.centrex.gob.sv, www.centrexonline.com  
[correo.electronico.cielexportaciones@bcr.gob.sv](mailto:correo.electronico.cielexportaciones@bcr.gob.sv)

**REQUISITOS POR PRODUCTO**

TIPO DE PRODUCTO	SOLICITUD DE EXPORTACIÓN	FOTOCOPIA DE FACTURA DE EXPORTACIÓN	RESOLUCIÓN MINISTERIO DE HACIENDA Y TRABAJO (2)	PERMISO DE EXPORTACIÓN DEL CONSEJO SALVADOREÑO DEL AZÚCAR (2)	ORIGINAL CERTIFICADO DE SALUD EXTENDIDO POR MÉDICO VETERINARIO	CONSTANCIA INSPECCIÓN DE PROD. ORIGEN ANIMAL (IPOA) (2)	PERMISO EXPORTACIÓN DEL CONSEJO SALVADOREÑO DEL CAFÉ (2)	CERTIFICADO CITES (2)	ORIGINAL CONSTANCIA TRATAMIENTO QUÍMICO (3)	FOTOCOPIA CERTIFICADO DE USO Y LIBRE VENTA DEL MAG	PRECERTIFICACIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA
<b>ANIMALES VIVOS (1)</b>	●	●			●						
Excepciones: Fauna Silvestre	●	●			●			●			
<b>PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL</b>	●	●			●						
Excepciones: Carne Bovina y porcina	●	●			●	●					
Productos lácteos (4)	●	●			●						
Carnes de aves	●	●			●	●					
Despojos comestible de aves de corral muertas	●	●			●	●					
<b>PRODUCTOS PESQUEROS</b>	●	●			●						
<b>PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS DE ORIGEN VEGETAL</b>	●	●									
Excepciones: Plantas ornamentales	●	●							●		
Flora silvestre	●	●						●			
Azúcar	●	●		●							
Café	●	●					●				
Granos básicos, loroco fresco, papaya hawaiana (6)	●	●									●
<b>MAQUINARIA Y EQUIPO</b>	●	●	●								
Re-exportaciones, devoluciones y Prod. que clasifican en el Cap. 84	●	●	●								
<b>Agroquímicos y químicos biológicos (5)</b>	●	●								●	
<b>OTROS PRODUCTOS</b>	●	●									

(1) En caso de animales que salgan del país para ser exhibidos en Ferias, será necesario presentar la carta de invitación.

(2) Deberá presentarse en original y copia o fotocopia.

(3) Cuando el producto tuviere tratamiento químico.

(4) Se necesita análisis microbiológico de laboratorio para exportaciones hacia los U.S.A. En el cual deberá aparecer que el producto esta libre de Salmonella spp, Sthapylococcus aureus, E.coli, Coliformes fecales.

Los productos elaborados con leches sin proceso de pasteurización, esterilización o equivalente, deberán tener un mínimo de 60 días de maduración (quesos). Los productos deben estar debidamente empacados y etiquetados, con el objeto de mantener la calidad y poder deducir responsabilidades, y los que ameriten mantenerse en cadena fría, tendrán que ser transportados higiénicamente.

(5) Deberá anexar original de factura de exportación para colocar el visado.

(6) Cuando el país importador requiera de información adicional



**El Formulario Aduanero Único Centroamericano (FAUCA)**

Banco Central de Reserva de El Salvador  
Centro de Trámites de Exportación

**FORMULARIO ADUANERO UNICO  
CENTROAMERICANO**

Página 1 de 1

Total



1. Exportador (Nombre, Dirección, País) EXPORTADOR DE PRUEBA NORMAL ALAMEDA JUAN PABLO II, ENTRE 15 Y 17 AV. NTE., SAN SALVADOR, SAN SALVADOR, EL SALVADOR TEL. 22818090 FAX. 22818086		2. Identificación Tributaria Exp. 00000000000001	3. No. de Factura 1200026440	4. Registro No.		
7. Consignatario/Importador/Internador (Nombre, Dirección, País) TOMAS ALFREDO GUTIERREZ ENTRE 15 Y 17 CALLE PONIENTE, ZONA 7 NO.24, GUATEMALA TEL. FAX.		8. Identificación Tributaria 75485-7	9. Tipo de Exportación DEFINITIVA			
11. Agente o Representante del País de Origen (Nombre, Dirección, País) 002		10. Modalidad de Pago/Medio de Pago CARTA DE CREDITO				
14. Medio de Transporte TERRESTRE		12. Forma de Pago A LA VISTA				
16. Aduana de Destino VALLE NUEVO		13. País de Origen de la Mercancía EL SALVADOR				
17. Puerto de Embarque LAS CHINAMAS		15. País de Procedencia EL SALVADOR				
19. Redestino		18. País de Destino de la Mercancía GUATEMALA				
20. Fecha de Embarque 07/03/2012		21. Aduana de Salida LAS CHINAMAS				
22.No. de Item	23. Marcas Núm., Sellos, Dim.	24. Número y Clase de Bultos, Descripción de las Mercancías	25. Código Arancelario	26. Cantidad y Unidad de Medida	27. Peso Neto (en Kgs.)	28. Valor F.O.B. \$ C.A.
1	DEL VOLCAN	100.00 SACOS. CAFE ORO LAVADO GOURMET	09011130 200	10,000.00 KILOGRAMO	10,000.00	17,000.52
<b>Peso Bruto Total :</b>		<b>10,250.00 Kgs.</b>	<b>Peso Neto Total :</b>		<b>10,000.00 Kgs.</b>	
29. No. de Item	30. Método para Determinar Origen *Detalle en Hoja Anexa			31. Permisos y Observaciones MOTORISTA ROBERTO ANTONIO HERNANDEZ, LIC.0614-  Factura (s): 0076, 0077		32. Valor F.O.B. Total \$ C.A. 17,000.52
	30.1 Criterio para Certificar Origen	30.2 Método Utilizado VCR	30.3 Otras Instancias			33. Fletes \$ C.A. 1.00
1	A		NO	37. Firma y Sello del Funcionario Autorizado de la Dirección General de Aduana o de la Aduana de Salida		34. Seguros \$ C.A. 2.00
39. Lugar y Fecha de Emisión EL SALVADOR 07/03/2012			41. Autorización Banco Central/Ventanilla Unica SICEX-CENTREX-BCR		35. Otros \$ C.A. 3.00	
40. Válido Hasta 06/04/2012					36. Valor Total \$ C.A. 17,006.52	
42. El suscrito DECLARA que las mercancías declaradas son originarias de _____ y que los valores, gastos de transporte, seguro y demás datos consignados en este formulario son verdaderos. Nombre: Empresa: Cargo:  Firma Productor			43. El suscrito CERTIFICA que las mercancías declaradas son originarias de EL SALVADOR y que los valores, gastos de transporte, seguro y demás datos consignados en este formulario son verdaderos.  Nombre: CARLOS ALDANA Empresa: EXPORTADOR DE PRUEBA NORMAL Cargo: ENCARGADO DE EXPORTACIONES  Firma Productor/Exportador		38. Impuestos Internos  <b>Total a Pagar:</b>  <b>No. BCR-1200026440</b>	

**Certificados Fitosanitarios.**

Página No. 1 de 1

**DIRECCION GENERAL DE SANIDAD VEGETAL Y ANIMAL  
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA  
REPUBLICA DE EL SALVADOR, C.A.**

**CERTIFICADO FITOSANITARIO PARA LA EXPORTACION  
DIVISION DE CUARENTENA AGROPECUARIA**

**No. Reg.: 0100046814**

**PARA ORGANIZACION DE PROTECCION FITOSANITARIA DE ESTADOS UNIDOS (U.S.A.)  
DE ORGANIZACION DE PROTECCION FITOSANITARIA DE EL SALVADOR**

**I. DESCRIPCION DEL ENVIO**

Nombre y Dirección del Exportador : TEFEX, S.A. DE C.V. - BLVD.ORDEN DE MALTA #460,URB.SANTA ELENA,ANT.CUSCATLAN  
SAN SALVADOR

Nombre y Dirección declarados del Destinatario : FOLIAGE IMPORTS, C.A. - P.O. BOX 567, ASTOR, FL. 32102, USA

Número y Descripción de los Bultos : 150 MANOJOS

Marcas Distintivas : Tefex

Lugar de Origen : EL SALVADOR

Medios de Transporte Declarado : AEREO

Punto de Salida Declarado : AEROP.INT.EL SALVADOR, EL SALVADOR

<b>Nombre del Producto</b>	<b>Nombre Botánico de las Plantas</b>	<b>Cantidad Declarada</b>
PLANTA ORNAMENTALES		1,500.00 UNIDADES

Por la presente se certifica que las plantas, productos vegetales u otros artículos reglamentados descritos aquí se han inspeccionado y/o sometido a ensayo de acuerdo con los procedimientos oficiales adecuados y se considera que están libres de las plagas cuarentenarias especificadas por la parte contratante importadora y que cumplen los requisitos fitosanitarios vigentes de la parte contratante importadora, incluidos los relativos a las plagas no cuarentenarias reglamentadas.  
Se considera que están sustancialmente libres de otras plagas.

**II. DECLARACION ADICIONAL**

**III. TRATAMIENTO DE DESINFESTACION O DESINFECCION**

Fecha: \_\_\_\_\_

Tratamiento : \_\_\_\_\_

Producto Químico : \_\_\_\_\_

Duración y Temperatura : \_\_\_\_\_

Concentración : \_\_\_\_\_

Información Adicional : \_\_\_\_\_

Lugar y Fecha de Expedición : LA LIBERTAD, 22/05/2001

Nombre del Funcionario Autorizado :

(Sello de la Organización)

(Firma)

Esta Organización, División de Cuarentena Agropecuaria de la Dirección de Sanidad Vegetal y Animal del Ministerio de Agricultura y Ganadería, de la República de El Salvador, y sus funcionarios y representantes, declinan toda responsabilidad financiera resultante de este certificado.

**Certificados Zoonosanitarios**

Página No. 1 de 1

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA**  
**DIRECCION GENERAL DE SANIDAD VEGETAL Y ANIMAL**  
 REPUBLICA DE EL SALVADOR, C.A.  
 CERTIFICADO ZOOSANITARIO PARA LA EXPORTACION  
 DIVISION DE CERTIFICACION FITOZOOSANITARIA PARA EL COMERCIO

No. Reg. : 1000064805

PARA LA ORGANIZACION DE PROTECCION ZOOSANITARIA DE GUATEMALA  
 DE ORGANIZACION DE PROTECCION ZOOSANITARIA DE EL SALVADOR

**DESCRIPCION DEL ENVIO**

Nombre y Dirección del Exportador : LACTEOS DEL CORRAL S.A. DE C.V. -LACTOSA - CALLE SIEMENS 1, PARQUE INDUSTRIAL SANTA ELENA,, EL SALVADOR

Nombre y Dirección del Consignatario : GRUPO CALDER, S.A. - 37 AVENIDA 7-04 Y 7-04 ZONA 4 MIXCO, GUATEMALA

Descripción y Número de Bultos : 29 CAJAS, 645 BOLSAS, 283 PAQUETES

Marcas Distintivas : LACTOSA, YES

Medio de Transporte Declarado : TERRESTRE

Punto de Salida Declarado : LA HACHADURA, EL SALVADOR

País de Origen : EL SALVADOR

País de Procedencia : EL SALVADOR

Nombre del Producto	Nombre Científico	Cantidad Declarada
YOGURT		63.20 KILOGRAMO
QUESO TIPO MOZARELLA		732.15 KILOGRAMO
QUESO FUNDIDO		90.80 KILOGRAMO
QUESILLO		175.70 KILOGRAMO
QUESO CREMA, CON LOROCO		36.83 KILOGRAMO
CREMA DE LECHE		55.08 KILOGRAMO

Por la presente se certifica que los animales, productos y/o subproductos de estos, arriba descritos se han inspeccionado de acuerdo con los procedimientos adecuados y se consideran exentos de plagas cuarentenarias, y prácticamente exentos de otras plagas nocivas y que se considera que se ajustan a las disposiciones zoonosanitarias vigentes en el país importador.

**Observaciones :**

EL INFRASCRITO MEDICO VETERINARIO AUTORIZADO PARA EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN, CERTIFICA QUE EXAMINADO UN LOTE DE PRODUCTOS LACTEOS, Y AL MOMENTO DE LA INSPECCION EL PRODUCTO SE ENCONTRO EN BUEN ESTADO, HIGIENICO SANITARIO Y PRESENTABA SUS CARACTERISTICAS ORGANOLEPTICAS NORMALES, POR LO QUE SE CONSIDERAN APTOS PARA SU CONSUMO Y EXPORTACION.

Médico Veterinario : DR. JOSE HUMBERTO SORIANO MARTELL.

Total Peso Neto : 1,153.76 KILOGRAMOS

Lugar y Fecha de Expedición : SAN SALVADOR, 24/05/2010

**ESTA ES UNA PRUEBA NO ES VALIDO PARA EFECTOS ADUANALES**

(Sello) Inspector de Certificación Fitozoosanitaria para el Comercio

Oficina de Certificación Fitozoosanitaria para el Comercio de \_\_\_\_\_  
 medio de transporte \_\_\_\_\_ matricula, placa,  
 licencia \_\_\_\_\_. Los productos y/o subproductos de origen animal indicados en el  
 presente certificado fueron encontrados \_\_\_\_\_

Fecha :

(Sello) Inspector de Certificación Fitozoosanitaria para el Comercio

La validez del presente certificado es de 30 días a partir de la fecha de su extensión y solo podrá ser prorrogado mediante nueva inspección. Esta Organización, División de Certificación Fitozoosanitaria para el Comercio de la Dirección General de Sanidad Vegetal y Animal del Ministerio de Agricultura y Ganadería, de la República de El Salvador, sus funcionarios o representantes, declinan toda responsabilidad financiera mediante este certificado.

**ORIGINAL**

## Hoja De Confirmación De Transacción Aceptada.

EXPORTADOR		IMPORTADOR	
El Centro de Trámites de Exportación de El Salvador, CERTIFICA que la operación No. _____ autorizada el _____, ha sido aceptada por el Sistema de Aduana de GUATEMALA			
No. de Operación CENTREX El Salvador:			
No. de Aceptación DGRA El Salvador:			
Documento Aduanero Emitido en El Salvador:			
No. de Declaración SAT:			
EXPORTADOR		IMPORTADOR	
NIT:		NIT:	
Nombre:		Nombre:	
Responsable de Transmisión: CENTREX-BCR		Valor a Pagar: Q	
Teléfono:			
Fax:			
Correo Electrónico:			
Lugar y fecha de emisión: SAN SALVADOR,			

### DIRECTORIO DE INSTITUCIONES DE APOYO A LOS EXPORTADORES

A continuación le proporcionamos algunas direcciones de las Instituciones involucradas en la actividad exportadora y a las cuales deberá acudir previo a realizar trámites en CIEX El Salvador siempre y cuando el producto a exportar requiera de algún control.

- ▶ **MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA** <http://www.mag.gob.sv>  
13 Calle Oriente, entre final 1a. Av. Norte y final Ave. Manuel Gallardo, Santa Tecla, La Libertad, Tel. 2210-1700, correo:info@mag.gob.sv
- ▶ **DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD VEGETAL Y ANIMAL**  
Tel. 2210-1748, Fax 2534-9837
- ▶ **INOCUIDAD DE ALIMENTOS**  
Cantón el Matazano, Soyapango, San Salvador  
Tel. 2202-0804.
- ▶ **DIVISIÓN DE CERTIFICACIÓN FITOZOOSANITARIA PARA EL COMERCIO**  
Tel. 2210-1773, Fax 2534-9841
- ▶ **DIRECCIÓN GENERAL DE PESCA Y ACUICULTURA (CENDEPESCA)** Tel. del 2210-1700

- ▶ **MINISTERIO DE ECONOMÍA** - <http://www.minec.gob.sv>  
Alameda Juan Pablo II y Calle Guadalupe, Edificio C1-C2, Centro de Gobierno, San Salvador. Tel. 2247-5600
- ▶ **DIRECCIÓN DE COMERCIO E INVERSIÓN**  
Tels. 2247-5806, 2247-5815
- ▶ **DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN COMERCIAL**  
Tels. 2247-5813, 2247-5954
- ▶ **INCENTIVOS FISCALES**  
Tels. del 2247-5816 al 2247-5819
- ▶ **DIRECCIÓN DE POLÍTICA COMERCIAL**  
Tels. 2247-5753, 2247-5758
- ▶ **OFICINA NACIONAL DE INVERSIONES (ONI)**  
Tels. del 2247-5831 al 2247-5833
- ▶ **MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**  
<http://www.rree.gob.sv>  
Calle El Pedregal, Blvd. Cancillería. 500 mts. al poniente del Campus II de la Universidad “José Matías Delgado”. Ciudad Merliot, Antiguo Cuscatlán, La libertad  
Tels. 2231-1000, 2231-1309, 2231-1383 Fax: 2289-8016, correo: [webmaster@rree.gob.sv](mailto:webmaster@rree.gob.sv)
- ▶ **MINISTERIO DE TRABAJO** - <http://www.mtps.gob.sv>  
Final 17 Ave. Nte. y Alameda Juan Pablo II Edificio 2 y 3, Plan Maestro Centro de Gobierno, San Salvador Tel. 2529-3700, FAX: (503) 2529-3756. Correo: [asesorialaboral@mtps.gob.sv](mailto:asesorialaboral@mtps.gob.sv)  
Accesoría Laboral (503) 2529-3838
  
- ▶ **MINISTERIO DE SALUD** <http://www.minsal.gob.sv>  
Calle Arce No.827, San Salvador, Tel. 2205-7000
- ▶ **UNIDAD DE SALUD AMBIENTAL**  
<http://www.gaisa-mspas.gob.sv/gaisa/servicios.htm>  
Edificio Laboratorio Central Dr. Max Bloch, Alameda Roosevelt entre hospital Rosales y el ex-militar Tels. 2210-1614, 2210-1679 Fax 2271-0363
- ▶ **MINISTERIO DE HACIENDA**  
<http://www.mh.gob.sv>  
Blvd. Los Héroes No.1231, San Salvador, Tel. 2244-3000
- ▶ **DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS**  
Edificio Tres Torres, sede central del Ministerio de Hacienda, San Salvador  
Tel. 2244-3585
- ▶ **DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS**[www.aduana.gob.sv](http://www.aduana.gob.sv)  
Km. 11 1/2 Carretera Panamericana, Ilopango  
correo: [usuario.dga@mh.gob.sv](mailto:usuario.dga@mh.gob.sv)  
Tel.: 2244-5282  
Fax: 2244-5183

► **ADUANAS DE LA REPUBLICA:**

- **ADUANA TERRESTRE ANGUIATÚ.** Tel. 2401-0013 Fax 2401-0210. Cantón El Brujo, Caserío Anguiatú, Metapán, Departamento de Santa Ana.
- **ADUANA TERRESTRE EL AMATILLO.** Tel. 2649-9387, 26499388 y 2649-9419, Fax 2649-9710. Ciudad de Pasaquina, Departamento de La Unión.
- **ADUANA TERRESTRE EL POY.** Tel. 2335-9401, Fax 2350-9484. Km. 96 Carretera Troncal del Norte, Municipio de Citalá, Departamento de Chalatenango.
- **ADUANA TERRESTRE LA HACHADURA.** Tel. 2420-3629, 2420-5322 y 2420-5210, Fax 2420-3767. Caserío Puente Arce, Cantón La Hachadura, Departamento de Ahuachapán.
- **ADUANA TERRESTRE LAS CHINAMAS.** Tel. 2401-3602, Fax 2244-3628. Cantón Puente El Jobo, Municipio de Ahuachapán Km. 112, Departamento de Ahuachapán..
- **ADUANA TERRESTRE SAN CRISTÓBAL.** Tel. 2441-8108, Fax 2441-8202. Cantón Piedras Azules, Caserío San Cristóbal de la Frontera, Municipio de Candelaria de la Frontera.
- **ADUANA FARDOS POSTALES.** Tel. 2534-9773, Fax 2534-9774. Edificio de Correo Nacional, Centro de Gobierno, San Salvador
- **ADUANA SAN SALVADOR (SAN BARTOLO).** Tel. 2244-5117 y 2244-5246, Fax 2244-5249. Km. 11 ½, Carretera Panamericana, San Bartolo, Ilopango, Departamento de San Salvador
- **ADUANA SANTA ANA.** Tel. 2489-6070 y 2489-6071 Fax 2489-6072. Carretera a Metapán, Km. 67 contiguo a Penal de Apanteos, Departamento de Santa Ana.
- **ADUANA CIEX EL SALVADOR.** Tel. 2244-8105, 2244-8106 y 2244-8636, Fax 2281-8086, Alameda Juan Pablo II y 17 Avenida Norte, Edificio del Banco Central de Reserva de El Salvador, San Salvador.
- **ADUANA AÉREA COMALAPA.** Tel. 2314-9717 y 2314-9718, Fax 2314-9717. Aeropuerto Internacional de El Salvador, San Luis Talpa, Comalapa, Departamento de La Paz.
- **ADUANA AÉREA ILOPANGO.** Tel. 2295-0270 Fax 2295-0949 Aeropuerto de Ilopango, Departamento de San Salvador.
- **ADUANA MARÍTIMA ACAJUTLA.** Tel. 2414-1786 y 2237-5363, Fax 2414-1784. Puerto de Acajutla, Departamento de Sonsonate.
- **ADUANA MARÍTIMA LA UNIÓN.** Tel. 2604-4018, Fax 2604-4106. 3era. Calle Poniente, Sector La Esperanza, Colonia Belén #22, Departamento de La Unión.
- **ADUANA PUERTO BARILLAS.** Tel. 2632-1802, Fax 2675-1134. Carretera El Litoral Km. 109, Hacienda Las Carreras, Jiquilisco, Departamento de Usulután.

► **COMISIÓN EJECUTIVA PORTUARIA AUTÓNOMA (CEPA)** [www.cepa.gob.sv](http://www.cepa.gob.sv)  
Boulevard de Los Héroes, Colonia Miramonte, Centro Comercial Metrocentro, Edificio Torre Roble, San Salvador, Tel. 2218-1300 y 2121-1212, correo: [info@cepa.gob.sv](mailto:info@cepa.gob.sv) y [webmaster@cepa.gob.sv](mailto:webmaster@cepa.gob.sv)

► **BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR**  
**CENTRO DE TRÁMITES DE IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES | CIEX EL SALVADOR**  
<http://www.centrex.gob.sv>

Alameda Juan Pablo II, entre 15 y 17 Avenida Norte, Edificio BCR, San Salvador, Teléfonos: 2281-8085, 8538, 8467, 8287, 8131, 8088, 8087; Fax: 2281-8086  
correo: [ciexexportaciones@bcr.gob.sv](mailto:ciexexportaciones@bcr.gob.sv)



- ▶ **AGREGADO COMERCIAL EMBAJADA AMERICANA**  
 (Información sobre importaciones desde Estados Unidos)  
<http://www.buyusa.gov/elsalvador/es/>  
 Final del Blvd. Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, La Libertad  
 Tel. 2501-3211, Fax 2501-3067  
 correo: san.salvador.office.box@mail.doc.gov
- ▶ **CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE EL SALVADOR**  
<http://www.camarasal.com>  
 9a. Av. Norte y 5a. Calle Poniente, San Salvador, Tel. 2231-3000, Fax 2271-4461  
 correo: camara@camarasal.com
- ▶ **ASOCIACIÓN SALVADOREÑA DE INDUSTRIALES (ASI)**<http://www.asi.com.sv>  
 Edificio ASI, Calle Roma y Liverpool, Col. Roma. San Salvador,  
 Tel. 2279-2488, Fax 2267-9253  
 correo: info@asi.com.s
- ▶ **BANCO DE DESARROLLO DE EL SALVADOR (BANDESAL)**[www.bandesal.gob.sv](http://www.bandesal.gob.sv)  
 Edif.. World Trade Center, torre II, Nivel 4. Calle El Mirador, Colonia Escalón, San  
 Salvador, Tel. 2267-0000, Fax: 2267-0011  
 correo: servicio.cliente@bandesal.gob.sv
- ▶ **CONSEJO SALVADOREÑO DEL CAFÉ**<http://www.consejocafe.org>  
 1a. Avenida Norte y 13 Calle Poniente, Santa Tecla, La Libertad, Tel. 2267-6600, Fax: 2267-6650
- ▶ **CORP. DE EXPORTADORES DE EL SALVADOR (COEXPORT)**<http://www.coexport.com>  
 Ave. La Capilla. N° 359 A, Colonia San Benito, San Salvador.  
 Tel. 2212-0200, Fax 2243-3159  
 correo: service@coexport.com

Solicitud de servicio



Centro de Trámites de Importaciones y Exportaciones | CIEX El Salvador  
Alameda Juan Pablo II entre 15 y 17 Av. Norte., San Salvador  
Teléfonos 2281-8085, 8538, 8287, 8087, 8088, 8131; Fax 2281-8086  
[www.centrex.gob.sv](http://www.centrex.gob.sv), [www.centrexonline.com](http://www.centrexonline.com)  
Correo electrónico [ciexexportaciones@bcr.gob.sv](mailto:ciexexportaciones@bcr.gob.sv)

San Salvador, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Señores  
Centro de Trámites de Importaciones y Exportaciones  
Presente

Estimados señores:

Agradeceré me remitan el usuario y clave de acceso del Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX) según el siguiente detalle:

<b>NOMBRE EXPORTADOR:</b>	(Escribir nombre de la empresa/persona exportadora)
<b>NIT DEL EXPORTADOR:</b>	(Escribir el Número de Identificación Tributaria del exportador)
<b>USUARIO ASIGNADO A:</b>	(Escribir nombre de la persona autorizada por el exportador)
<b>CORREO ELECTRONICO DEL USUARIO:</b>	(Escribir correo electrónico de la persona asignada por el exportador)
<b>No. DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD:</b>	(Escribir número de Documento de Identidad – DUI, Pasaporte – Carné de Residente)

El motivo de dicha solicitud obedece a: FAVOR ESCRIBIR EL MOTIVO POR EL CUAL SOLICITA REPOSICIÓN DE USUARIO Y CONTRASEÑA

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma, nombre y cargo de la persona usuaria del SICEX  
autorizada por el exportador

Hora y fecha de Solicitud:	Nombre y firma responsable CIEX que atendió el requerimiento
Hora y fecha de atención:	

**Importante:** Su solicitud será atendida en un tiempo máximo de **cuatro horas** hábiles.

**Formato creación de incisos arancelarios**



Centro de Trámites de Importaciones y Exportaciones | CIEX El Salvador  
Alameda Juan Pablo II entre 15 y 17 Av. Norte., San Salvador  
Teléfonos 2281-8085, 8538, 8287, 8087, 8088, 8131; Fax 2281-8086  
[www.centrex.gob.sv](http://www.centrex.gob.sv), [www.centrexonline.com](http://www.centrexonline.com)  
Correo electrónico [ciexexportaciones@bcr.gob.sv](mailto:ciexexportaciones@bcr.gob.sv)

**SOLICITUD PARA INCORPORAR  
DESCRIPCION DE PRODUCTO DE EXPORTACION  
AL SISTEMA INTEGRADO DE COMERCIO EXTERIOR (SICEX)**

San Salvador, de de 20\_\_.

CODIGO ARANCELARIO	DESCRIPCIÓN SEGÚN EL SISTEMA ARANCELARIO CENTROAMERICANO (SAC) V ENMIENDA

DESCRIPCION SOLICITADA EN SICEX	
------------------------------------	--

INFORMACION DEL PRODUCTO A EXPORTAR	
¿Qué es?	
¿De qué está hecho?	
¿Para qué sirve?	
Países a los cuales exportará	
Información adicional que apoye la especificación del producto (ficha técnica, fotografías, documentos de importación)	

\_\_\_\_\_  
**Firma persona autorizada por el exportador**

**Datos de contacto**

**Nombre:**

**Cargo:**

**Teléfono:**

**Correo:**

PARA USO EXCLUSIVO DE CIEX EL SALVADOR

Hora y fecha de Solicitud:

Hora y fecha de atención:

Nombre y firma responsable CIEX que atendió  
el requerimiento

**Importante:** Su solicitud será atendida en un tiempo máximo de **cuatro horas hábiles** y en aquellos casos en los cuales la información sea insuficiente o existan dudas sobre la clasificación arancelaria del producto, el CIEX recomendará que el interesado gestione la Resolución en el Departamento Arancelario de la Dirección General de Aduanas, con base a la cual se procederá a incorporar la información en el SICEX.

**Solicitud de Estadísticas**



**Centro de Trámites de Importaciones y Exportaciones | CIEX El Salvador**

**Alameda Juan Pablo II entre 15 y 17 Av. Norte., San Salvador**

**Teléfonos 2281-8085, 8538, 8287, 8087, 8088, 8131; Fax 2281-8086**

**[www.centrex.gob.sv](http://www.centrex.gob.sv), [www.centrexonline.com](http://www.centrexonline.com)**

**Correo electrónico [ciexportaciones@bcr.gob.sv](mailto:ciexportaciones@bcr.gob.sv)**

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE EXPORTACIONES

San Salvador, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

SEÑORES  
CENTRO DE TRÁMITES DE IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES  
BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR  
PRESENTE

ESTIMADOS SEÑORES:

ATENTAMENTE SOLICITAMOS INFORMACIÓN DE EXPORTACIONES, DE ACUERDO AL SIGUIENTE DETALLE:

CATALOGOS <input type="checkbox"/>	ESTADISTICAS <input type="checkbox"/>	
<b>Marque con una X</b>	<b>DETALLE NOMBRE DE PRODUCTO Y/O PARTIDA ARANCELARIA DESEADOS:</b>	
Exportadores <input type="checkbox"/>	<b>PRODUCTO</b>	<b>CODIGO ARANCELARIO</b>
Países <input type="checkbox"/>	_____	_____
Productos <input type="checkbox"/>	_____	_____
Otros <input type="checkbox"/>	_____	_____
	Información Adicional : _____	
	_____	

**MOTIVO DEL REQUERIMIENTO:**

**PERIODO SOLICITADO:**

Desde:  Hasta:   
Mensual  Anual  Acumulada

CORDIALMENTE,

FIRMA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_

**NOTA: LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA TIENE UN COSTO DE US\$1.00 MÁS IVA, POR CADA PAGINA TAMAÑO CARTA.**

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

Universidad de El Salvador.  
Facultad De Ingeniería y  
Arquitectura.



Escuela de Ingeniería Industrial.

Trabajo de Grado: “Análisis y propuesta de mejora en el proceso de exportación para el sector Papel y Cartón”

#### ENCUESTA SOBRE EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

*El presente cuestionario tiene por objetivo conocer la apreciación de las empresas del sector papel y cartón, sobre los procesos de exportación de sus productos, todo con la finalidad de obtener información que contribuya a la mejora de los procesos de exportación que desarrollan las empresas a través de las aduanas salvadoreñas. Agradeciéndole de ante mano su disposición y valiosa colaboración.*

**Indicaciones:** Marque con una X sus respuestas a las siguientes preguntas.

#### Parte 1. Información general

1. ¿Cuál es su ocupación?
  - Agente Aduanal
  - Apoderado Especial Aduanero
  - Otro, especifique: \_\_\_\_\_
2. ¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en la ocupación anteriormente seleccionada?
  - Menos de 6 meses
  - 1 - 2 años
  - 3 – 4 años
  - 4 – 5 años
  - 6 ó más
3. ¿Ustedes como empresa exportan productos de papel y/o cartón?
  - Si
  - No (Fin de la encuesta)
4. ¿Qué tipo de productos ustedes exportan con frecuencia? Seleccione de las siguientes categorías.
  - Productos de papel.
  - Productos de cartón.
5. ¿Cuál es la frecuencia con la que realizan la exportación de los productos de papel y/o cartón? Seleccione una de las siguientes categorías.
  - Diaria
  - Semanal
  - Quincenal
  - Mensual
  - Otros, especifique: \_\_\_\_\_
6. ¿Ustedes exportan sus productos de papel y/o cartón hacia Centroamérica?
  - Si
  - No, ¿por qué? (Pasar a la pregunta 8)

---

7. ¿Hacia qué país de Centroamérica exportan con mayor frecuencia? Seleccione de las siguientes categorías (Pasar a la pregunta 9)

- Guatemala
- Honduras
- Nicaragua
- Costa Rica
- Panamá
- Belice

8. ¿Hacia cuáles países exportan sus productos de papel y/o cartón?

---

---

---

9. De las siguiente leyes y reglamentos regionales ¿Cuáles ustedes utilizan?

- Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)
- Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)
- Tratado Multilateral del Libre Comercio e Integración Económica Centroamericana
- Reglamento Centroamericano sobre el Origen de las Mercancías
- Reglamento sobre el Régimen de Transito Aduanero Internacional
- Reglamento Centroamericano sobre Valoración Aduanera de las Mercancías

10. De las siguiente leyes de El Salvador ¿Cuáles ustedes utilizan?

- Ley de Simplificación Aduanera
- Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras
- Ley de Registro de Importadores
- Ley de Reactivación de las Exportaciones
- Ley de Zonas Francas Industriales y de Comercialización
- Ley de Almacenaje

## Parte 2. Proceso de exportación

11. ¿Qué método utilizan para presentar los documentos de exportación?

- Vía electrónica
- Proceso manual
- Otros, especifique: \_\_\_\_\_

12. ¿Cuáles son los beneficios por los que ustedes han elegido ese método?

- Tiempo
- Costo
- Otros, especifique. \_\_\_\_\_
- Disponibilidad
- Accesibilidad

13. Del método no seleccionado en la pregunta 11 ¿Por qué razón no lo utilizan?

- Tiempo
- Costo
- Otros, especifique. \_\_\_\_\_
- Desconocimiento
- Complicado

14. En promedio ¿cuánto tiempo ustedes utilizan para gestionar el proceso de exportación?
- Menos de 5 min
  - De 6 a 10 min
  - Más
  - De 11 a 15 min
  - De 16 a 20 min
  - de
  - De 21 a 25 min
  - De 26 a 30 min
  - 30min,
- especifique: \_\_\_\_\_

15. ¿Alguna vez se le han presentado dificultades durante este proceso?
- Si
  - No (Pasar a la Parte 3)

16. ¿Qué problemas se han presentado?
- Servicio lento
  - Horario de atención
  - Otros, especifique: \_\_\_\_\_
  - Desconocimiento de trámites a realizar
  - Atención al usuario

17. ¿Con que frecuencia suceden esos problema? Seleccione una alternativa.
- Diario
  - Semanal
  - Quincenal
  - Mensual
  - Otros, especifique: \_\_\_\_\_

**Parte 3. SISTEMA ELECTRÓNICO: si usted en la pregunta 11 selecciono vía electrónica conteste de la pregunta 18 a la 35. En caso de haber seleccionado proceso manual u otros pasar a la pregunta 36.**

18. De los siguientes sistemas ¿cuál es el que utiliza para realizar el proceso de exportación?
- Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX)
  - El Sistema Aduanero Autorizado (SIDUNEA)
  - otro, especifique: \_\_\_\_\_

19. Del sistema anteriormente seleccionado, ¿Por qué razón lo utilizan?
- Rapidez
  - Facilidad
  - Otros, especifique: \_\_\_\_\_
  - Disponibilidad
  - Bajo costo

20. Del sistema no seleccionado en la pregunta 18 ¿Por qué razón no lo utilizan?
- Tiempo
  - Costo
  - Otros, especifique: \_\_\_\_\_
  - Desconocimiento
  - Complicado

21. ¿Usted recibió capacitación para el uso del sistema seleccionado en la pregunta 18?
- Si
  - No, ¿por qué? \_\_\_\_\_



## **REGISTRO DE DOCUMENTOS DE EXPORTACIÓN**

22. En promedio ¿cuánto tiempo les lleva realizar el registro de los documentos de exportación?

- Menos de 5 min
- De 5 a 15 min
- De 15 a 30 min
- De 30 a 45 min
- De 45 min a 1 hora
- De 1 a 2 horas
- Más de 2 horas,

especifique: \_\_\_\_\_

23. ¿Alguna vez ha tenido problemas durante el proceso de registro de los documentos de exportación?

- Si
- No (Pasar a la pregunta 25)

24. ¿Qué problema se presentaron?

- Atraso en el pago anticipado de los derechos de utilización del sistema
- Errores en el registro de la solicitud
- Otros,

especifique: \_\_\_\_\_

25. ¿En algún momento se presentan problemas en él envió de los documentos de exportación?

- Si
- No (Pasar a la pregunta 29)

26. ¿Qué problemas se presentaron? (Puede seleccionar más de uno)

- Conexión a internet
- Actualización del sistema

Otros, especifique: \_\_\_\_\_

27. ¿Cada cuánto les sucede esa problemática? Seleccione una alternativa

- Semanal
- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

Otros, especifique: \_\_\_\_\_

28. ¿cuántas veces les sucede en el tiempo seleccionado en la pregunta 27?

- 1 vez
- 2 veces
- 3 veces
- 4 veces
- 5 veces

Más de 5 veces, especifique: \_\_\_\_\_

## **ACEPTACIÓN DE LA SOLICITUD**

29. En promedio ¿cuánto tiempo esperan para que los documentos de exportación sean aceptados?

- Menos de 15 min
- De 15 a 30 min
- De 30 min a 1 hora
- De 1 a 2 horas
- De 2 a 3 horas
- De 3 a 4 horas
- Más de 4 horas,

especifique: \_\_\_\_\_

30. ¿Alguna vez no les han aceptado los documentos de exportación?

- Si
- No (Pasar a la pregunta 32)

31. ¿Por qué razón no fue aceptada los documentos de exportación?
- Documentación incompleta
  - Errores en el registro
  - Otros, especifique: \_\_\_\_\_

#### **OTROS PROBLEMAS CON EL SISTEMA**

32. ¿Ha tenido otro tipo de problemas con el sistema que utilizan?
- Si
  - No (Pasar a la pregunta 34)
33. ¿Qué tipo de problema han tenido?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
34. ¿Cuentan con una medida de contingencia para el caso que el sistema electrónico que ustedes utilizan tenga fallas y no se pueda solicitar la aceptación de la exportación?
- Si
  - No, ¿por qué? (Pasar a la pregunta 36) \_\_\_\_\_
35. ¿Qué tipo de medida de contingencia utilizan?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

#### **PARTE 4. TRANSPORTE DE CARGA INTERNACIONAL**

36. ¿Qué categoría de transporte utilizan con mayor frecuencia para exportar sus productos de papel y/o cartón? Seleccione de las siguientes categorías.
- Terrestre
  - Marítimo
  - Aéreo
  - Multimodal, especifique : \_\_\_\_\_
37. De las siguientes aduanas terrestres seleccione las que más utilizan para exportar sus productos de papel y/o cartón.
- Anguiatu
  - El Amatillo
  - El Poy
  - La Hachadura
  - Las Chinamas
  - San Cristóbal
38. ¿Ustedes contratan a una empresa para transporte de carga internacional para exportar sus productos de papel y/o cartón?
- Si
  - No (Pasar a la pregunta 40 )
39. De los siguientes criterios seleccione los que ustedes utilizan para elegir la empresa para transporte de carga internacional:
- Costo de Flete.
  - Disponibilidad
  - Experiencia
  - Perfil del transportista
  - Cumplimiento de tiempos de entrega
  - Otros, especifique: \_\_\_\_\_
40. ¿Alguna vez ha tenido dificultades con el transporte de carga?
- Si
  - No ( Pasar a la pregunta 42)
41. ¿Qué dificultades más comunes se presentan?

---



---



---

**Parte 5. ADUANAS**

42. Califique del 1 al 5 los siguientes aspectos de las aduanas en El Salvador considerando a 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy bueno y 5 = Excelente.

ASPECTOS	1	2	3	4	5
Atención al usuario					
Rapidez de atención al usuario					
Seguridad					
Distribución del espacio para parqueo del transporte de carga					
Accesibilidad					
Información sobre los trámites a realizar					

43. ¿Alguna vez el transportista que lleva su producto de papel y/o cartón ha esperado para ser atendido en las aduanas de El Salvador?

Si, ¿por qué? \_\_\_\_\_

No (Pasar a la pregunta 48)

44. En promedio ¿cuánto tiempo han esperado?

- Menos de 15 min                       De 15 a 30 min                       De 30 min a 1 hora  
 De 1 a 2 horas                       De 2 a 3 horas                       De 3 a 4 horas  
 Más de 4 horas, especifique: \_\_\_\_\_

45. ¿Cuánto es el tiempo máximo que han esperado para ser atendido en las aduanas de El Salvador?

- Menos de 1 hora                       De 1 a 2 horas                       De 2 a 3 horas  
 De 3 a 4 horas                       De 4 a 5 horas                       De 5 a 6 horas  
 Más de 6 horas, especifique: \_\_\_\_\_

46. ¿Cada cuánto les sucede esa problemática? Seleccione una alternativa

- Semanal                       Mensual                       Trimestral                       Semestral                       Anual  
 Otros, especifique: \_\_\_\_\_

47. ¿cuántas veces les sucede en el tiempo seleccionado en la pregunta anterior?

- 1 vez                       2 veces                       3 veces                       4 veces                       5 veces  
 Más de 5 veces, especifique: \_\_\_\_\_

48. En promedio ¿cuánto tiempo dura el proceso de despacho del vehículo de carga en las aduanas de El Salvador?

- Menos de 15 min                       De 15 a 30 min                       De 30 min a 1 hora  
 De 1 a 2 horas                       De 2 a 3 horas                       De 3 a 4 horas

- Más de 4 horas, especifique: \_\_\_\_\_

49. ¿Cuánto es el tiempo máximo para el proceso de despacho del vehículo de carga en las aduanas de El Salvador?

- Menos de 1 hora
- De 1 a 2 horas
- De 2 a 3 horas
- De 3 a 4 horas
- De 4 a 5 horas
- De 5 a 6 horas
- Más de 6 horas, especifique: \_\_\_\_\_

50. ¿Ese tiempo alguna vez les ha ocasionado problemas?

- Si
- No (Pasar a la pregunta 52)

51. ¿Qué problemas les ha ocasionado?

- Incrementos en costo (flete)
- Incumplimiento de contrato
- Multas por entrega tardía
- Descuentos por entrega tardía
- Penalización por entrega tardía
- Otros, especifique: \_\_\_\_\_

52. ¿Han tenido otro tipo de problemas en el proceso de despacho para la exportación en la aduana de salida?

- Si
- No (Pasar a la pregunta 54)

53. ¿Qué problemas han tenido?

---

---

---

54. ¿Han tenido problemas en el proceso de despacho para exportación ocasionados por el transportista?

- Si
- No (Pasar a la pregunta 56)

55. ¿Qué problemas han tenido?

---

---

---

56. ¿Alguna vez han tenido infracciones aduaneras?

- Si
- No (Pasar a la pregunta 60)

57. ¿Qué tipo de infracción aduanera? Puede seleccionar más de una.

- Administrativas
- Tributarias
- Penales

58. ¿Cuál de las infracciones anteriormente seleccionadas ocurre con mayor frecuencia?

- Administrativas
- Tributarias
- Penales

59. ¿Alguna vez han tenido incumplimiento en el tiempo de entrega con su cliente?

- Si
- No (Pasar a la pregunta 62)

60. ¿Qué ocasiono el incumplimiento en el tiempo de entrega?

---

---

---

61. ¿Alguna vez han tenido problemas con su cliente ocasionados por el transportista?

- Si
- No (Pasar a la pregunta 64)

62. ¿Qué problemas se han presentado?

---

---

---

63. ¿Han tenido algún incremento en los costos de flete por la entrada en vigencia de la Ley Especial para la Constitución del Fondo para la Atención a Víctimas de Accidentes de Tránsito (FONAT)?

- Si
- No

64. ¿Ustedes en algún momento han utilizado el servicio extraordinario para el paso de las aduanas de fronteras de El Salvador?

- Si
- No (Fin de la encuesta)


65. ¿Con que frecuencia lo utilizan?

- Diaria
- Semanal
- Quincenal
- Mensual
- Otros, especifique: \_\_\_\_\_

66. En ¿qué medida les ha afecta las tarifas del servicio extraordinario para el paso de las aduanas de fronteras de El Salvador?

- NADA
- POCO
- REGULAR
- BASTANTE
- COMPLETAMENTE

SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL

Universidad de El Salvador. Facultad De Ingeniería y Arquitectura.		
Escuela de Ingeniería Industrial. Trabajo de Grado: <b>“Análisis y propuesta de mejora en el proceso de exportación para el sector Papel y Cartón”</b>		
		
<b>ENCUESTA PARA EL SECTOR DE TRASPORTE DE CARGA INTERNACIONAL</b>		
<i>El presente cuestionario tiene por objetivo conocer las diferentes problemáticas que vive el sector de transporte de carga internacional en las aduanas de El Salvador con la finalidad de obtener información que contribuya a la mejora el proceso de exportación. Agradeciéndole de ante mano su disposición y valiosa colaboración.</i>		
<b>Sexo:</b>	<input type="radio"/> Masculino	<input type="radio"/> Femenino
<b>Nacionalidad:</b> _____		
<b>Edad (años):</b>		
<input type="radio"/> 21-30	<input type="radio"/> 41-50	<input type="radio"/> 61-70
<input type="radio"/> 31-40	<input type="radio"/> 51-60	<input type="radio"/> 71 o más.
<b>1. ¿Usted realizan transporte de Carga Internacional?</b>		
<input type="radio"/> Si		
<input type="radio"/> No (Fin de la encuesta)		
<b>2. ¿Con que frecuencia realiza transporte de carga Internacional?</b>		
<input type="radio"/> 1 Vez al Mes.	<input type="radio"/> 3 Veces al Mes.	<input type="radio"/> 5 Veces al Mes.
<input type="radio"/> 2 Veces al Mes.	<input type="radio"/> 4 Veces al Mes.	<input type="radio"/> Más de 6 Veces al Mes.
<b>3. Cuanto tiempo tiene de realizar transporte de Carga Internacional.</b>		
<input type="radio"/> 1 - 3 años	<input type="radio"/> 5 -7 años	
<input type="radio"/> 3- 5 años	<input type="radio"/> 8 años o mas	
<b>4. ¿Usted trabaja para?</b>		
<input type="radio"/> Empresa de transporte de carga.		
<input type="radio"/> Empresa productora de bienes.		
<input type="radio"/> O de forma Independiente.		
<b>5. De la siguiente clasificación de productos ¿Cuáles usted suele transportar internacionalmente?</b>		
<input type="radio"/> Papel.	<input type="radio"/> Químicos.	
<input type="radio"/> Cartón.	<input type="radio"/> Plásticos.	
<input type="radio"/> Alimentos.	<input type="radio"/> Maquilados (Ropa).	
<input type="radio"/> Bebidas	<input type="radio"/> Productos Varios.	

<p><b>6. ¿Transporta o ha transportado internacionalmente productos de papel y cartón?</b></p> <p><input type="radio"/> Si.</p> <p><input type="radio"/> No (Fin de la encuestas).</p>
<p><b>7. ¿Usted ha realizado algún trámite en aduanas salvadoreñas cuando ha transportados productos de papel o cartón?</b></p> <p><input type="radio"/> Si</p> <p><input type="radio"/> No ¿Por Qué?: _____ (Pasar a la pregunta N° 9 )</p>
<p><b>8. ¿Por parte de quien usted ha recibido asesoramiento, orientación o adiestramiento para realizar estos trámites aduanales?</b></p> <p><input type="radio"/> Empresa de transporte de carga.</p> <p><input type="radio"/> Empresa productora de bienes.</p> <p><input type="radio"/> Agente aduanal.</p> <p><input type="radio"/> Personal de la DGA. (Dirección General de Aduanas).</p> <p><input type="radio"/> Compañeros de trabajo</p> <p><input type="radio"/> Otros: _____</p>
<p><b>9. De los siguiente Documentos necesario para exportar ¿Cuáles conoce usted?</b></p> <p><input type="radio"/> Declaración aduanera de exportación.</p> <p><input type="radio"/> Código de exportador.</p> <p><input type="radio"/> Factura de mercadería (contable original y copia).</p> <p><input type="radio"/> Formulario Aduanero Único Centroamericano (FAUCA).</p> <p><input type="radio"/> Lista de empaque.</p> <p><input type="radio"/> Certificado de origen.</p> <p><input type="radio"/> Certificado fitosanitario</p> <p><input type="radio"/> Certificado Zoosanitario.</p>
<p><b>10. ¿Ha tenido algún problema en las aduanas salvadoreñas por falta o errores en la documentación?</b></p> <p><input type="radio"/> Si.</p> <p><input type="radio"/> No. ( Pasar a la pregunta N° 17 )</p>
<p><b>11. ¿Qué tipos de problemas ha tenido con la documentación en las aduanas?</b></p> <p><input type="radio"/> Falta de algún documento o permiso.</p> <p><input type="radio"/> Errores de digitación en la documentación.</p> <p><input type="radio"/> Inconsistencia entre los documentos que porta con los documentos electrónicos.</p> <p><input type="radio"/> Otros (especifique.): _____</p> <p>_____</p>
<p><b>12. ¿Ha sido sancionado (multado) por falta o fallas en la documentación?</b></p> <p><input type="radio"/> Si.</p> <p><input type="radio"/> No. (pasar a la pregunta N° 17)</p>

**13. ¿Qué tipo de sanciones le han aplicado en las aduanas salvadoreñas?**

- Infracciones Administrativas.*
- Infracciones Tributarias.*
- Infracciones Penales.*

**14. De los siguientes rangos monetarios en promedio en ¿Cuánto oscila las multas impuestas por la aduanas Salvadoreñas?**

- \$50.00 - \$99.00
- \$100.00 - \$299.00
- \$300.00 - \$499.00
- \$500.00- \$999.00
- \$1,000.00 a Más.

**15. ¿Cuáles son las multas más comunes que imponen los Oficiales aduanales en las fronteras salvadoreñas cuando se exporta?**

- Transitar fuera de las rutas establecidas (A).
- Incumplimiento de plazo de tiempo de transito aduanero (A).
- Impedimento a la dirección de aduana a realizar controles del régimen de aduana (A).
- Transbordo o reembarque de mercancía sin la autorización del funcionario aduanero (A).
- Falta o rotura del precinto (Marchamo) (A).
- Alteración de la marca de identificación del precinto (Marchamo) (A).
- La falta de transmisión electrónica del manifiesto de carga en el plazo establecido(A).
- Manifiesto de carga o documentos de transporte con errores que retrasen el despacho (A).
- Efectuar declaraciones de mercancía de exportación con omisiones o inexactitud de información (T).
- Existencia injustificada de excedente o faltante de mercancía con respecto con la consignación en los manifiesto de carga sin perjuicio de los derechos e impuestos (T).
- Otros (especifique.): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**16. ¿Cuándo existe una multa en una aduana salvadoreña cuál es su proceder?**

- Informa a la empresa de transporte para la cual trabaja.
- Informa a la empresa productora de la cual usted está transportando sus productos.
- O usted realiza algún tipo de acciones para solucionar el problema.
- Otros (especifique.): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**17. ¿Normalmente tiene algún problema en el paso por las fronteras salvadoreñas?**

- Si.
- No. ( Pasar a la pregunta N° 19)



<p><b>18. ¿Qué tipos de problemas normalmente tiene al paso por las fronteras salvadoreñas?</b></p> <p><input type="radio"/> Largo tiempo de espera en los trámites y autorización de la exportación por el oficial aduanal.</p> <p><input type="radio"/> Larga filas de vehículos para el paso de frontera.</p> <p><input type="radio"/> Espacio insuficiente en las fronteras para que permanezcan las unidades de transporte mientras se realicen tramites.</p> <p><input type="radio"/> Que el sistema electrónico no esté funcionando adecuadamente.</p> <p><input type="radio"/> Que el sistema electrónico este saturado.</p> <p><input type="radio"/> Otros (especifique.): _____</p>		
<p><b>19. ¿Cuánto tiempo normalmente le lleva a usted el paso de una frontera salvadoreña?</b></p> <p><input type="radio"/> Menos de 30 Min.                      <input type="radio"/> 1 hrs. – 2 hrs.                      <input type="radio"/> 3 hrs – 4 hrs</p> <p><input type="radio"/> 30 Min. – 60 Min.                      <input type="radio"/> 2 hrs. – 3 hrs.                      <input type="radio"/> 4 hrs o Mas</p>		
<p><b>20. ¿Cuánto es el tiempo máximo que ha tenido que esperar para pasar una frontera salvadoreña?</b></p> <p><input type="radio"/> Medio Día.                                      <input type="radio"/> Tres Días</p> <p><input type="radio"/> Un Día    <input type="radio"/> Cuatro Días</p> <p><input type="radio"/> Dos días    <input type="radio"/> Más de Cuatro Días (especifique): _____</p>		
<p><b>21. ¿Usted ha utilizado en alguna ocasión el servicio extra ordinario de horarios en las fronteras salvadoreñas?</b></p> <p><input type="radio"/> Si.</p> <p><input type="radio"/> No. ( Pasar a la pregunta N° 23)</p>		
<p><b>22. ¿Por qué motivo Utilizo este servicio extra ordinario de horarios?</b></p> <p><input type="radio"/> Porque necesitaba transitar por la aduana en un día festivo</p> <p><input type="radio"/> Porque necesitaba cumplir un tiempo de entrega.</p> <p><input type="radio"/> Otro: _____</p>		
<p><b>23. ¿Cómo considera usted por su experiencia personal el proceso de autorización para la exportación realizado por las aduanas Salvadoreñas?</b></p> <p><input type="radio"/> Excelente.</p> <p><input type="radio"/> Muy Bueno.</p> <p><input type="radio"/> Bueno.</p> <p><input type="radio"/> Regular.</p> <p><input type="radio"/> Necesita mejorar.</p>		
<p><b>24. ¿Qué aspectos mejoraría usted para agilizar o mejoras los procesos de exportación en las aduanas salvadoreñas?</b></p> <p><input type="radio"/> Reducción de tiempo en trámites y autorización de la exportación.</p> <p><input type="radio"/> Ventanilla de información y orientación en las aduanas para realizar un mejor trámite.</p> <p><input type="radio"/> Reducir las largas filas de vehículos en las fronteras.</p> <p><input type="radio"/> Que excitan espacios suficientes dentro o en las cercanías de las aduanas para que permanezcan las unidades de transportes con servicios básicos (área de estancia, comedor, duchas y servicios sanitarios).</p> <p><input type="radio"/> Que el sistema este siempre habilitado a toda hora para realizar trámites.</p>		

Extender los horarios de atención de las aduanas.

Otros (especifique.): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR

Universidad de El Salvador.  
Facultad De Ingeniería y  
Arquitectura.



Escuela de Ingeniería Industrial.

Trabajo de Grado: **“Análisis y propuesta de mejora en el proceso de exportación para el sector Papel y Cartón”**

***El presente cuestionario tiene por objetivo conocer la apreciación de las aduanas fronterizas terrestres sobre los procesos de exportación, con la finalidad de obtener información que contribuya a la mejora de dichos procesos y al desarrollo de las exportaciones en nuestro país. Agradeciéndole de ante mano su disposición y valiosa colaboración.***

Nombre de Aduna: \_\_\_\_\_

Sexo:  Masculino  Femenino

Edad (años):

- 25-30  36-40  46-50  
 31-35  41-45  51 o mas

1. ¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando como Administrador de Aduana?

- 1-2 años  5-6 años  9 o mas  
 3-4 años  7-8 años

2. ¿Cuántos Oficiales de Aduana trabajan en esta aduana?

- 2  4  6  
 3  5  7 o mas

3. ¿Cuántos Contadores Vista Trabajan en esta aduana?

- 1  3  5  
 2  4  6 o más

4. ¿Conoce sobre las leyes y reglamentos en materia de aduanas?

- si  no

5. De las siguientes reglamentos y tratados regionales ¿Cuáles usted conoce?

- Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)  Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)  Tratado Multilateral del Libre Comercio e Integración Económica Centroamericana
- Reglamento Centroamericano  Reglamento sobre el Régimen de Transito  Reglamento Centroamericano

sobre el Origen de las  
Mercancías

Aduanero  
Internacional

sobre Valoración  
Aduanero de las  
Mercancías

6. De las siguientes leyes en materia aduanal ¿Cuáles usted conoce?
- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="radio"/> Ley de Simplificación Aduanera           | <input type="radio"/> Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras      | <input type="radio"/> Ley de Registro de Importadores |
| <input type="radio"/> Ley de Reactivación de las Exportaciones | <input type="radio"/> Ley de Zonas Francas Industriales y de Comercialización | <input type="radio"/> Ley de Almacenaje               |
7. ¿Conoce sobre los sistemas informáticos que existen para exportar?
- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="radio"/> si | <input type="radio"/> no |
|--------------------------|--------------------------|
8. ¿Cuáles sistemas informáticos conoce para realizar la exportación?
- |                             |                               |                             |
|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| <input type="radio"/> SICEX | <input type="radio"/> SIDUNEA | <input type="radio"/> Otros |
|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
9. ¿Puede manejar estos sistemas informáticos?
- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="radio"/> si | <input type="radio"/> no |
|--------------------------|--------------------------|
10. ¿Cuál de estos 2 sistemas es el más utilizado?
- |                             |                               |
|-----------------------------|-------------------------------|
| <input type="radio"/> SICEX | <input type="radio"/> SIDUNEA |
|-----------------------------|-------------------------------|
11. De la pregunta anterior ¿Por qué razón el SICEX es el sistema más utilizado?
- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Sencillo          | <input type="radio"/> Entorno Amigable | <input type="radio"/> Mayor interacción con el usuario |
| <input type="radio"/> Fácil de Utilizar |  |  |
12. ¿Cuántas revisiones físicas se realizan en promedio en el día?
- |                                  |                          |                                 |
|----------------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Menos de 9 | <input type="radio"/> 11 | <input type="radio"/> 13        |
| <input type="radio"/> 10         | <input type="radio"/> 12 | <input type="radio"/> Más de 14 |
13. ¿Cuántas operaciones en materia de exportación se atienden en promedio en el día?
- |                           |                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| <input type="radio"/> 120 | <input type="radio"/> 140 | <input type="radio"/> 160 |
| <input type="radio"/> 130 | <input type="radio"/> 150 | <input type="radio"/> 170 |
14. De la pregunta anterior, de las operaciones en materia de exportación atendidas ¿Cuántas solicitudes en promedio fueron emitidas a través del sistema informático SICEX?
15. De la respuesta anterior ¿Cuántas solicitudes en promedio fueron emitidas a través del sistema informático SIDUNEA?

16. ¿En qué periodo del día se satura más el proceso de exportación?
- 7 a 9 am                       11 a 1 pm                       3 a 5 pm  
 9 a 11 am                       1 a 3 pm                       5 a 7pm
17. ¿En qué días de la semana se satura más el proceso de exportación?
- Lunes                       Miércoles                       Viernes  
 Martes                       Jueves                       Sábado  
 Domingo
18. En promedio ¿Cuántos transportistas que atienden al día presentaron en regla sus documentos? Y ¿Cuántos no la presentaron?
- De 91 a 100                       De 111 a 120                       De 131 o mas  
 De 101 a 110                       121 a 130  
 De 11 a 20                       De 31 a 40                       De 51 a 60  
 De 21 a 30                       De 41 a 50                       De 61 o mas
19. ¿Qué tipo de problemas son los más comunes que se presentan en aduana?
- Falta de documentación                       Falta de capacitación del transportista                       Espacio reducido para Parqueo de Furgones  
 Errores en la documentación                       Desconocimiento de Empresas Exportadoras sobre Procesos Aduanales                       Irresponsabilidad de Agentes Aduanales por falta de envió documentos a los transportistas  
 Errores en el sistema electrónico                       Infraestructura deficiente para el servicio                       Proceso de despacho deficiente
20. ¿Con que frecuencia ocurren estos tipos de problemas?
- Diarios                       Semanales                       Mensuales
21. ¿Ha sido sancionado el transportista por falta de documentos o errores de llenado de la documentación?
- Si                       No
22. ¿Qué tipo de sanciones son las más frecuentes en esta aduana?
- Administrativas                       Tributarias                       Penales

23. En promedio, ¿Cuántos transportistas se sancionan en el mes?

- De 5 a 9                       De 16 a 20                       De 26 a 30  
 De 10 a 15                       De 21 a 25                       31 o mas

24. En promedio, ¿Cuánto se tarda en procesar la operación el Oficial Aduanero?

- Menos de 1 minuto                       De 5 a 8 minutos                       De 11 a 14 minutos  
 De 2 a 5 minutos                       De 8 a 11 minutos                       De 14 minutos o mas

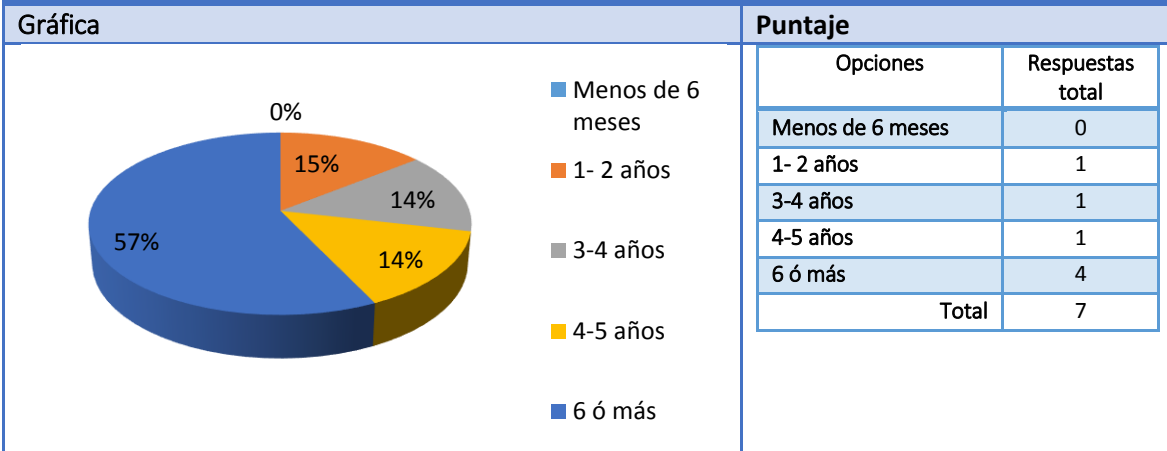
## PRESENTACIÓN Y TABULACIÓN DE DATOS

### SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

#### PARTE 1. INFORMACIÓN GENERAL

1. Pregunta: ¿Cuál es su ocupación?		
Gráfica	Puntaje	
<p>■ Agente Aduanal ■ Apoderado Especial Aduanero ■ Otro</p>	Opciones	Respuestas total
	Agente Aduanal	2
	Apoderado Especial Aduanero	3
	Otro	2
	Total	7
<p><b>Análisis:</b> De las siete empresas encuestadas la información fue proporcionada en mayor porcentaje por el apoderado especial aduanero con un 43%, el 28% se desempeña como agentes aduanales y el 29% selecciono la opción otro en la que especificaron que el cargo que ocupan es jefe de despacho.</p>		

2. Pregunta: ¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en la ocupación anteriormente seleccionada?



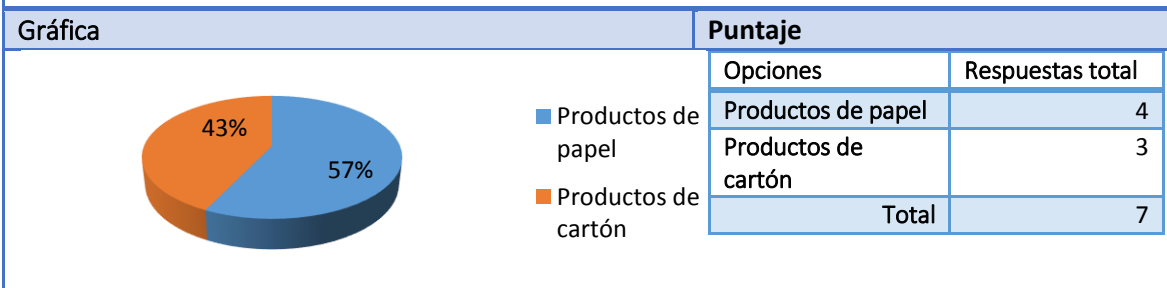
**Análisis:** La experiencia laboral para el mayor porcentaje de los encuestados es de seis o más años con el 57% y se registró con un cero por ciento para menos de seis meses por lo que las personas que proporcionaron la información tienen como mínimo un año de laboral en el área de exportaciones además de tener la preparación adecuada para el área en el que se desempeñan.

3. Pregunta: ¿Ustedes como empresa exportan productos de papel y/o cartón?



**Análisis:** El cien por ciento de las empresas encuestas respondieron que exportan sus productos de papel y/o cartón, por lo que las siete empresas encuestadas completaron el instrumento de recolección de datos.

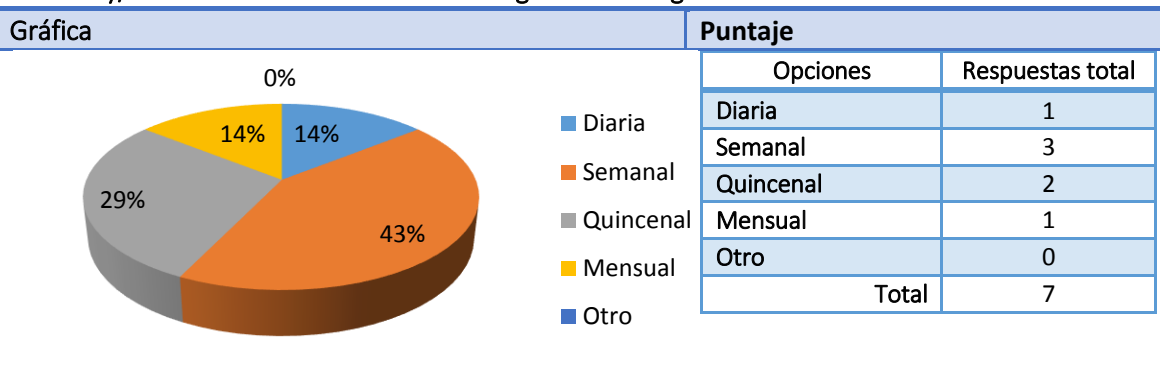
4. Pregunta: ¿Qué tipo de productos ustedes exportan con frecuencia? Seleccione de las siguientes categorías.



**Análisis:** De las empresas encuestadas el mayor porcentaje de los productos que exportan son de papel con un 57% y en menor porcentaje los productos de cartón con un con una diferencia del

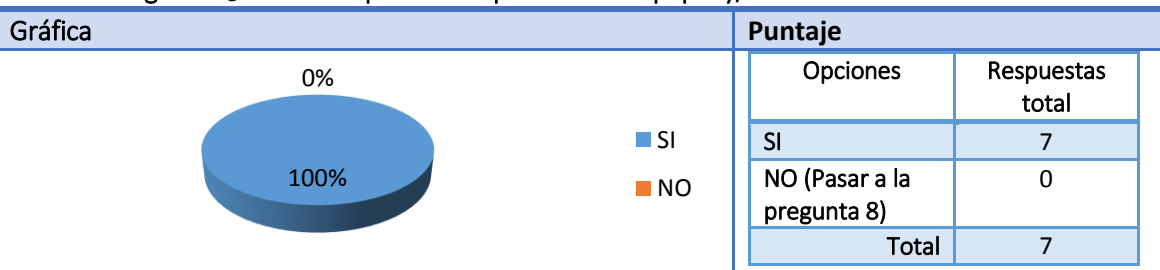
14% con respecto a los de papel. Por lo que los principales productos que el sector papel y cartón exporta son de papel.

5. Pregunta: ¿Cuál es la frecuencia con la que realizan la exportación de los productos de papel y/o cartón? Seleccione una de las siguientes categorías.



**Análisis:** El mayor porcentaje de las empresas encuestadas exportan sus productos con una frecuencia semanal, el segundo lugar con un 29% es para la opción quincenal y en menor porcentaje es para la exportación diaria y mensual.

6. Pregunta: ¿Ustedes exportan sus productos de papel y/o cartón hacia Centroamérica?

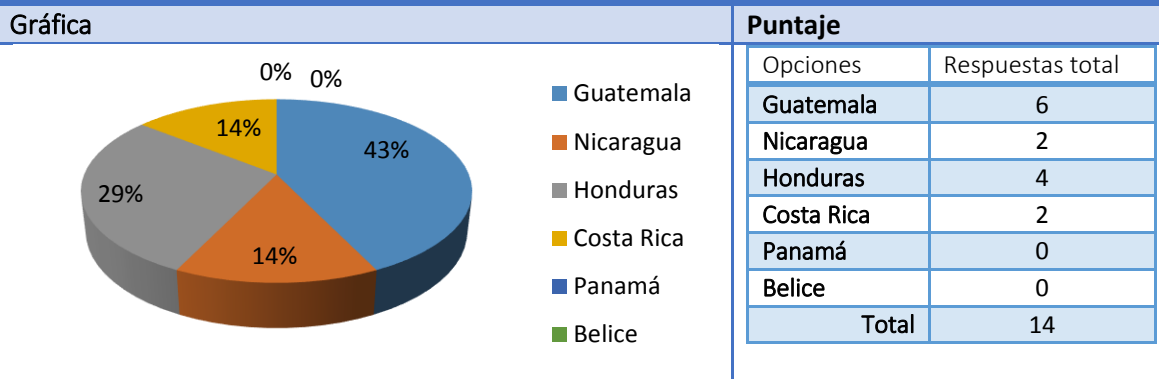


**Análisis:** Las siete empresas exportan sus productos hacia Centroamérica, por lo que al comparar la información recopilada con la pregunta 4 se tiene que el 57% de las exportaciones hacia Centroamérica son productos de papel. El principal producto de exportación hacia Centroamérica del sector papel y cartón en El Salvador son productos de papel.

La pregunta número 8 tiene cero respuestas porque está dirigida a los que contestaron que no a la pregunta número 6 y dentro de los alcances de la investigación se encuentran las exportaciones hacia Centroamérica.



**7. Pregunta: ¿Hacia qué país de Centroamérica exportan con mayor frecuencia? Seleccione de las siguientes categorías**



**Análisis:** El principal país de Centroamérica al que se le exporta productos del sector papel y cartón es Guatemala con un 43% y en segundo lugar se encuentra Honduras estos dos países representan el 72% de los países centroamericanos a los que con mayor frecuencia las empresas del sector papel y cartón exportan con mayor frecuencia.

Con un menor porcentaje de exportación se encuentran los países de Nicaragua y Costa Rica. Los países de Panamá y Belice no fueron seleccionados por las empresas encuestadas.

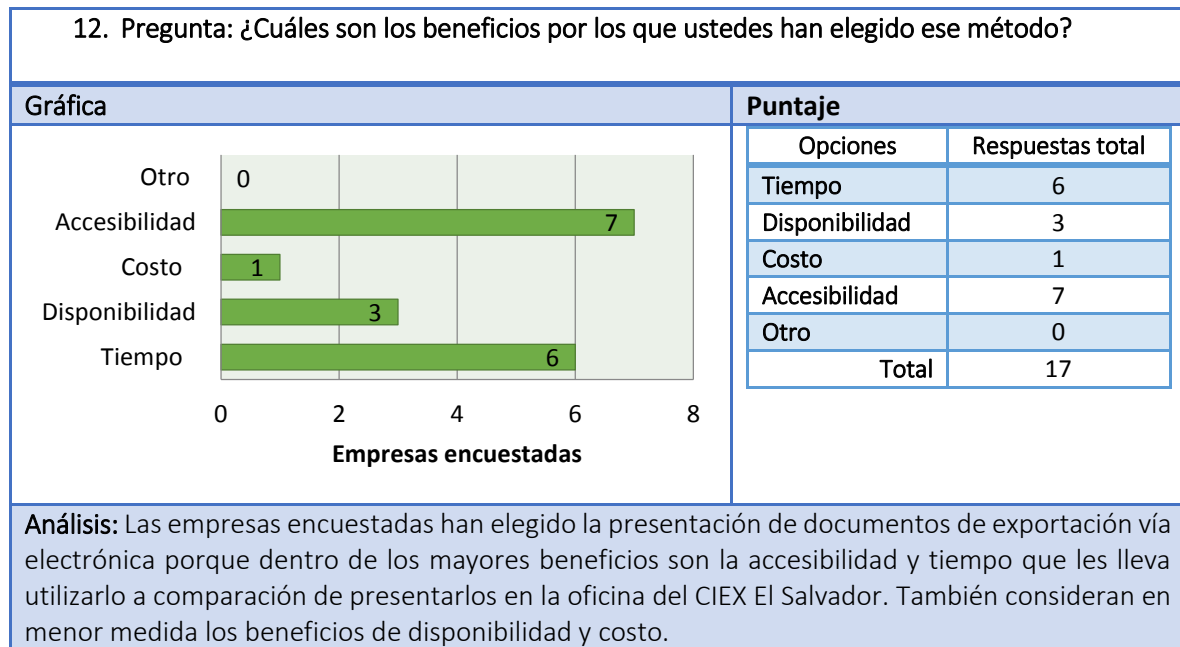
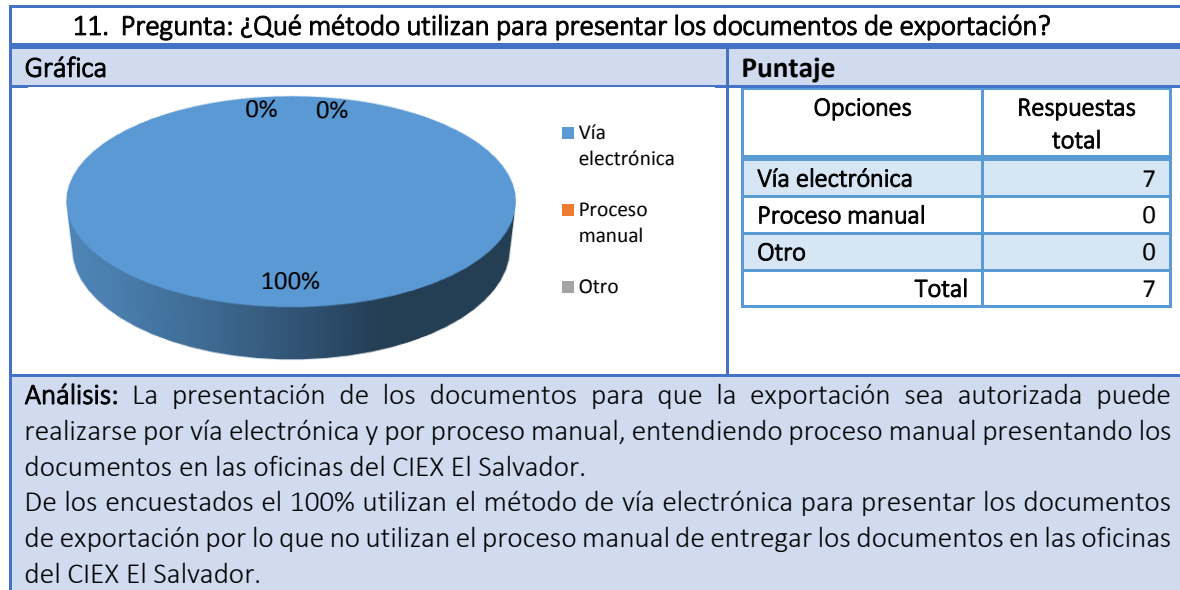
**8. Pregunta: ¿Hacia cuáles países exportan sus productos de papel y/o cartón?**

**Análisis:** Esta pregunta tiene cero respuestas porque es dirigida a los que en la pregunta número 6 seleccionaron la opción que no exportan sus productos hacia Centroamérica. El filtro de esta opción no registro respuestas hacia la pregunta 8 porque el 100% de los encuestados exportan hacia Centroamérica y además dentro de los alcances de la investigación se encuentran las exportaciones de productos de papel y/o cartón hacia Centroamérica.



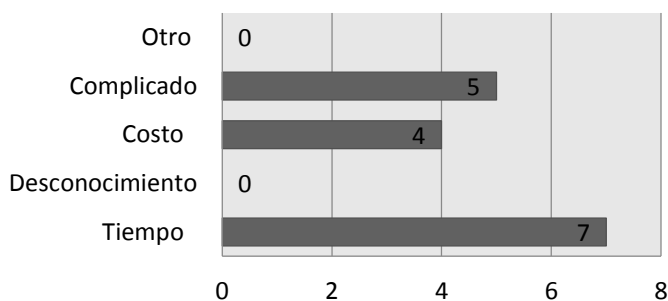
La ley de zonas francas industriales y de comercialización sólo es utilizada por una empresa de las encuestadas y las leyes que no son utilizadas por las empresas encuestadas son la de almacenaje y reactivación de las exportaciones.

## PARTE 2. PROCESO DE EXPORTACIÓN



13. Pregunta: Del método no seleccionado en la pregunta 11 ¿Por qué razón no lo utilizan?

Gráfica



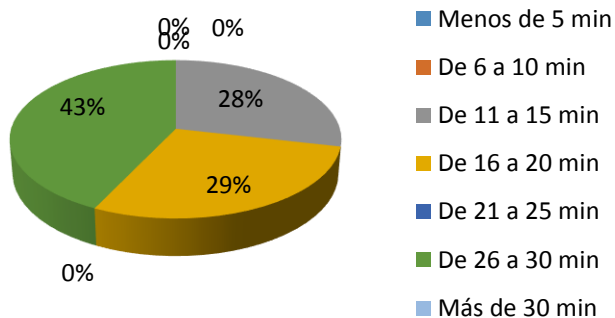
Puntaje

Opciones	Respuestas total
Tiempo	7
Desconocimiento	0
Costo	4
Complicado	5
Otro	0
<b>Total</b>	<b>16</b>

**Análisis:** Dentro de las razones por las que las empresas encuestadas no utilizan el método de proceso manual para la presentación de los documentos a exportar es porque lo consideran complicado, costo y por el tiempo que se invierte, esta última razón es la más votada por todos los encuestados. Por lo que las empresas consideran una mejor opción presentar los documentos de exportación vía electrónica.

14. Pregunta: En promedio ¿cuánto tiempo ustedes utilizan para gestionar el proceso de exportación?

Gráfica



Puntaje

Opciones	Respuestas total
Menos de 5 min	0
De 6 a 10 min	0
De 11 a 15 min	2
De 16 a 20 min	2
De 21 a 25 min	0
De 26 a 30 min	3
Más de 30 min	0
<b>Total</b>	<b>7</b>

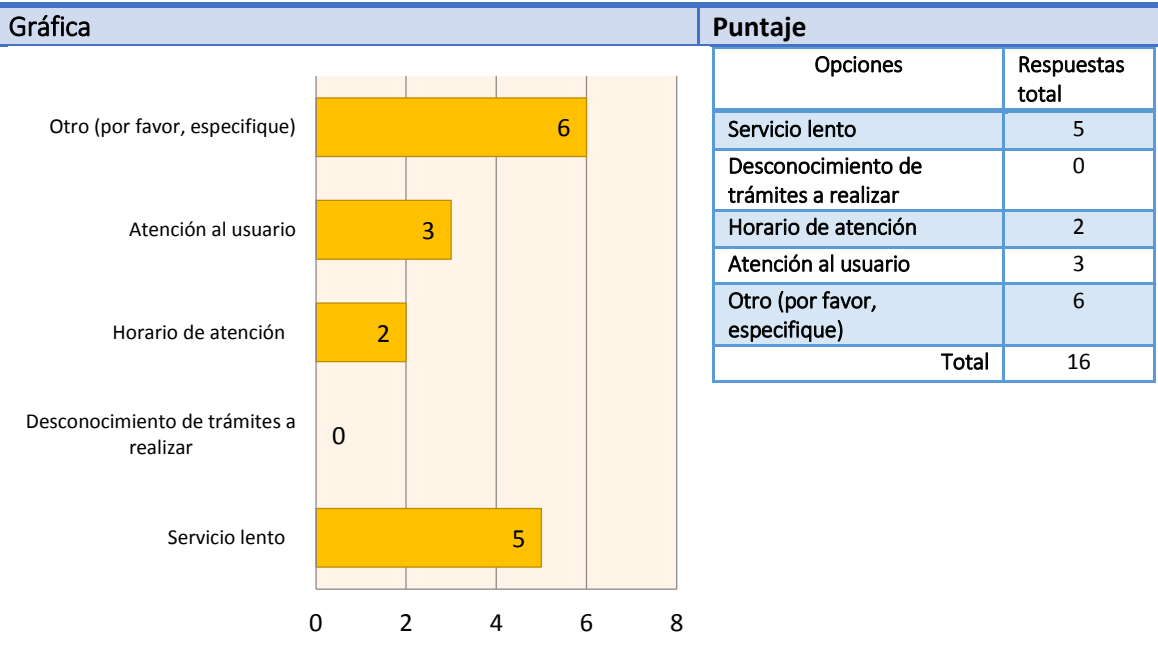
**Análisis:** De las empresas encuestadas el 43% consideran que el tiempo promedio para gestionar el proceso de exportación es de 26 a 30 minutos, el 29% considera que el tiempo promedio es de 16 a 20 min y el 28% opina que el tiempo promedio es de 11 a 15 minutos.

**15. Pregunta: ¿Alguna vez se le han presentado dificultades durante este proceso?**



**Análisis:** El 100% de los encuestados opinan que han tenido dificultades en el proceso de presentación de documentos de exportación por vía electrónica.

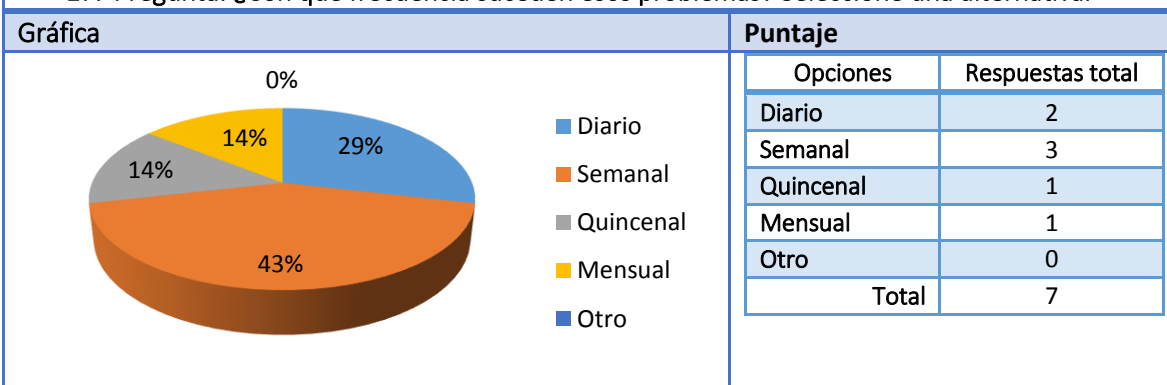
**16. Pregunta: ¿Qué problemas se han presentado?**



**Análisis:** Seis de las siete empresas encuestadas seleccionaron la opción otro dentro de los cuales especificaron tres de ellas que los encargados de aduana no manejan el mismo criterio al momento de presentarse el mismo caso a cada uno, lo que dificulta la tramitología haciéndolo más tardado y complicado y los otros tres encuestados han tenido problemas porque no hay sistema disponible.

Cinco encuestados opinan que el servicio es lento, los demás consideran que han tenido problemas con la atención al usuario y el horario de atención.

17. Pregunta: ¿Con que frecuencia suceden esos problemas? Seleccione una alternativa.

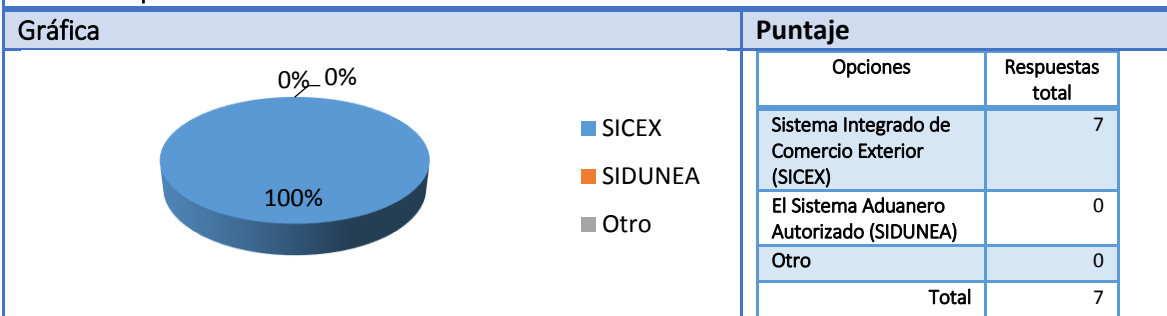


**Análisis:** De los problemas mencionados en el proceso de gestión de exportación el 43% opina que la frecuencia es semanal, el 29% opina que es diario y en menor porcentaje con un 14% cada uno opina que la frecuencia es quincenal y mensual.

Los problemas de servicio lento, diferencia de criterio por parte de los encargados de aduana, no hay sistema disponible, el horario y la atención al usuario se considera en mayor porcentaje que sucede con una frecuencia semanal, si consideramos la pregunta 5 en la cual la mayoría opina que su frecuencia de exportación es semanal entonces podemos concluir que cada semana que el exportador realiza la gestión de exportación se presenta alguno de los problemas antes mencionados lo que le ocasionaría un mayor tiempo para este proceso.

**PARTE 3. SISTEMA ELECTRÓNICO**

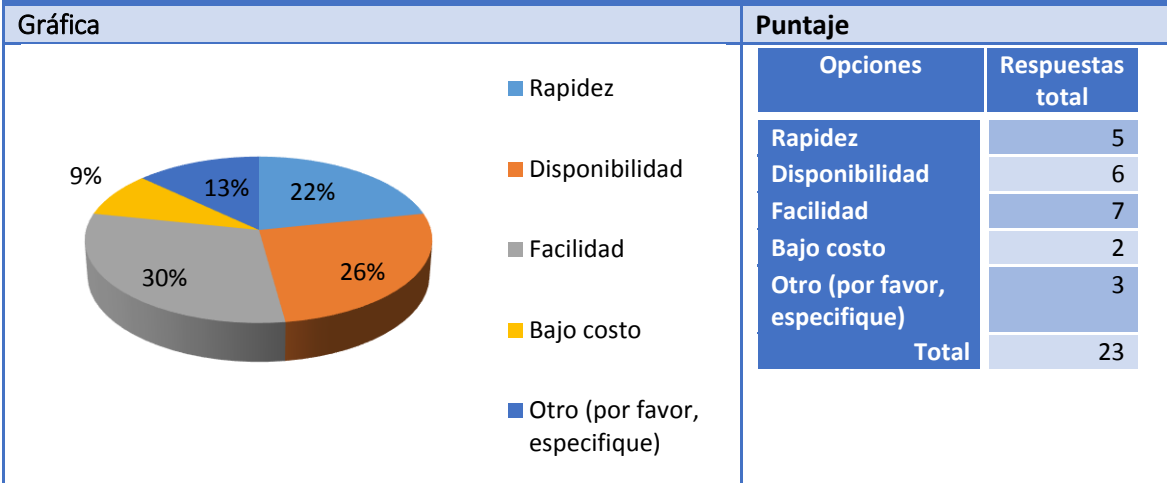
18. Pregunta: De los siguientes sistemas ¿cuál es el que utiliza para realizar el proceso de exportación?



**Análisis:** El sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX) es el que el 100% de los encuestados utilizan para presentar los documentos de exportación vía electrónica a las aduanas terrestres en el país. Este sistema lo administra el Banco Central de Reserva (BCR).

En base a la información recolectada en esta pregunta sólo existen dos sistemas para presentar los documentos de exportación a nivel nacional estos sistemas son SICEX y SIDUNEA.

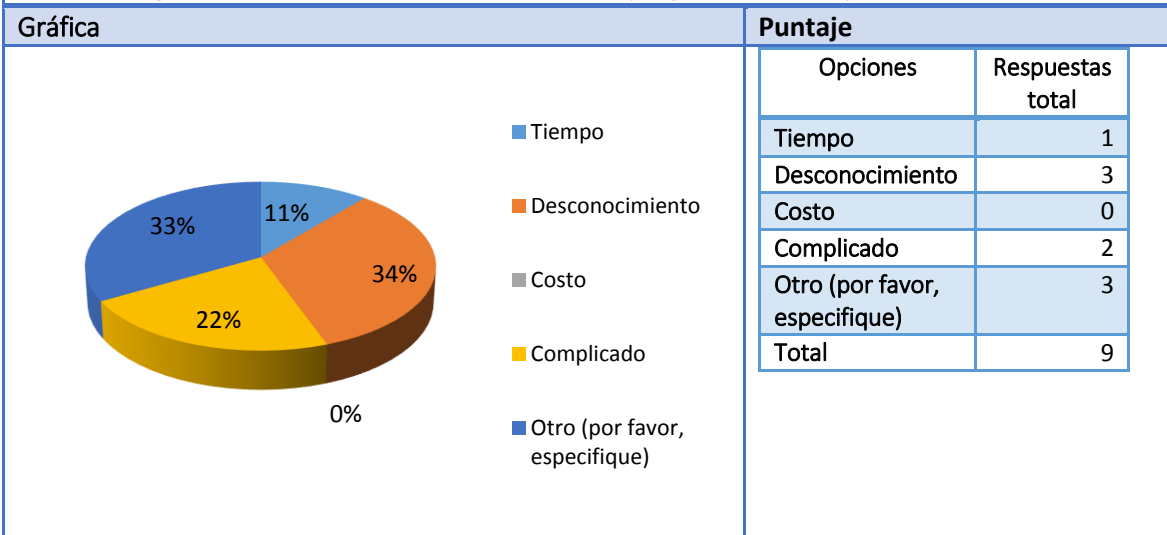
19. Pregunta: Del sistema anteriormente seleccionado, ¿Por qué razón lo utilizan?



**Análisis:** Las razones por las que las empresas utilizan el Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX) en mayor porcentaje opinan con un 30% que es por la facilidad, con el 26% eligieron la disponibilidad, en tercer lugar con un empate del 22% es por la rapidez.

En menor porcentaje seleccionaron la opción otro con un 13% de la cual los tres encuestados especificaron que el SICEX es dispuesto por la jefatura y con el 9% opinan que es por bajo costo. Por lo que las empresas opinan con un total del 78% que utilizan el SICEX por la facilidad, disponibilidad y rapidez.

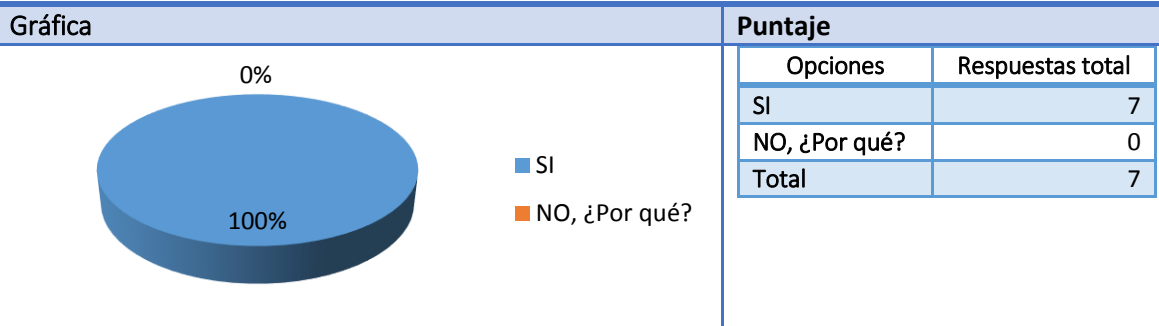
20. Pregunta: Del sistema no seleccionado en la pregunta 18 ¿Por qué razón no lo utilizan?



**Análisis:** Dentro de las razones por las que el cien por ciento de las empresas encuestadas no utilizan el Sistema Aduanero Autorizado (SIDUNEA) se encuentran que el 67% es por desconocimiento y en la opción otro de la cual especificaron las tres empresas que no es el sistema autorizado por la jefatura. También opinan con un 22% que es complicado y con el 11% consideran que es por el tiempo.

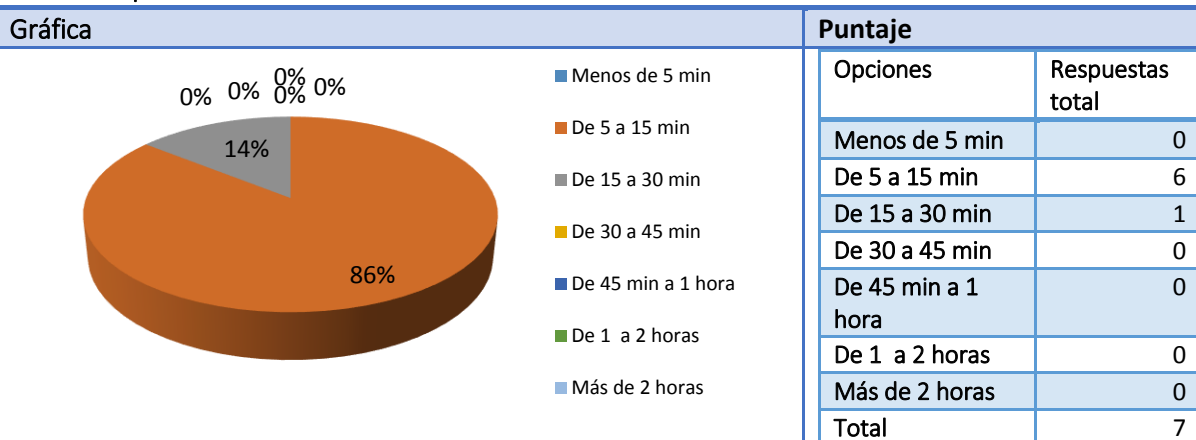
Por lo que todas las empresas encuestadas utilizan el SICEX por su facilidad, disponibilidad, rapidez y además es el autorizado por la jefatura a comparación del SIDUNEA.

21. Pregunta: ¿Usted recibió capacitación para el uso del sistema seleccionado en la pregunta 18?



**Análisis:** De las siete empresas encuestadas que utilizan el SICEX para presentar los documentos de exportación, la persona que realiza esta operación recibió capacitación para utilizar esa herramienta electrónica.

22. Pregunta: En promedio ¿cuánto tiempo les lleva realizar el registro de los documentos de exportación?

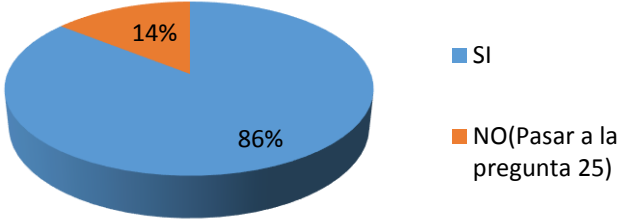


**Análisis:** El 86% de los encuestados realiza el registro de los documentos de exportación en el SICEX con un tiempo promedio de 5 a 15 minutos. El 14% opina que lo realiza en un tiempo promedio de 15 a 30 minutos.

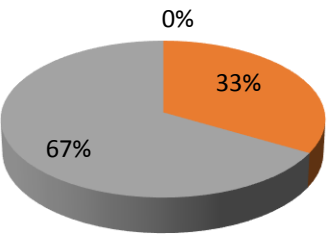
Por lo que la operación de registro de los documentos de exportación en el SICEX se realiza en un tiempo promedio corto. En este punto influye que la persona que realiza esta operación tenga la capacitación necesaria para utilizar el sistema y además la habilidad que ha desarrolla en base a la experiencia de realizar este tipo de trabajo. De las personas encuestadas el 57% tienen de 6 ó más años de laborar en las áreas de exportación y el 43% se encuentra entre 1 a 5 años de experiencia.

23. Pregunta: ¿Alguna vez ha tenido problemas durante el proceso de registro de los documentos de exportación?



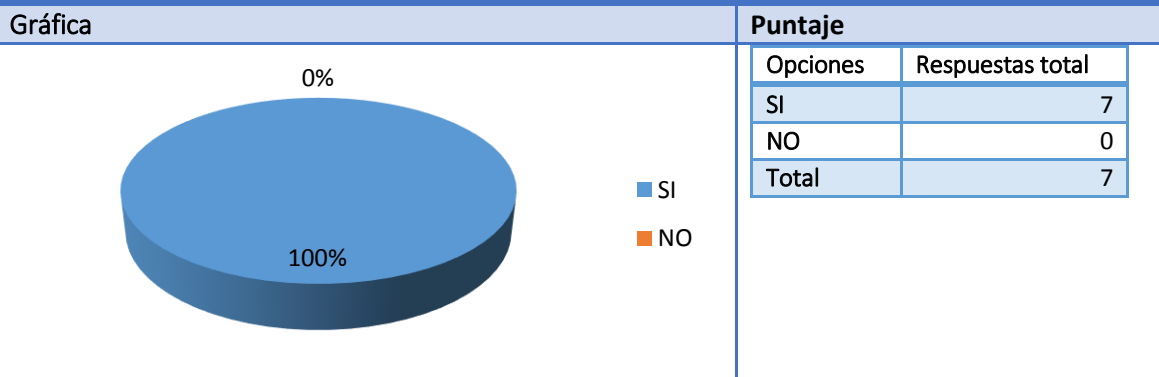
Gráfica	Puntaje								
 <p>■ SI</p> <p>■ NO(Pasar a la pregunta 25)</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Opciones</th> <th>Respuestas total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>NO(Pasar a la pregunta 25)</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>	Opciones	Respuestas total	SI	6	NO(Pasar a la pregunta 25)	1	Total	7
	Opciones	Respuestas total							
	SI	6							
	NO(Pasar a la pregunta 25)	1							
Total	7								

**Análisis:** El 86% de los encuestados manifiesta que ha tenido problemas durante el proceso de registro de los documentos de exportación en el Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX) y sólo un encuestado que representa el 14% opina que no ha tenido problemas con el SICEX.

24. Pregunta: ¿Qué problema se presentaron?											
Gráfica	Puntaje										
 <p>■ Atraso en el pago anticipado de los derechos de utilización del sistema</p> <p>■ Errores en el registro de los documentos de exportación</p> <p>■ Otro (por favor, especifique)</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Opciones</th> <th>Respuestas total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Atraso en el pago anticipado de los derechos de utilización del sistema</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Errores en el registro de los documentos de exportación</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Otro (por favor, especifique)</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	Opciones	Respuestas total	Atraso en el pago anticipado de los derechos de utilización del sistema	0	Errores en el registro de los documentos de exportación	2	Otro (por favor, especifique)	4	Total	6
	Opciones	Respuestas total									
	Atraso en el pago anticipado de los derechos de utilización del sistema	0									
	Errores en el registro de los documentos de exportación	2									
	Otro (por favor, especifique)	4									
Total	6										

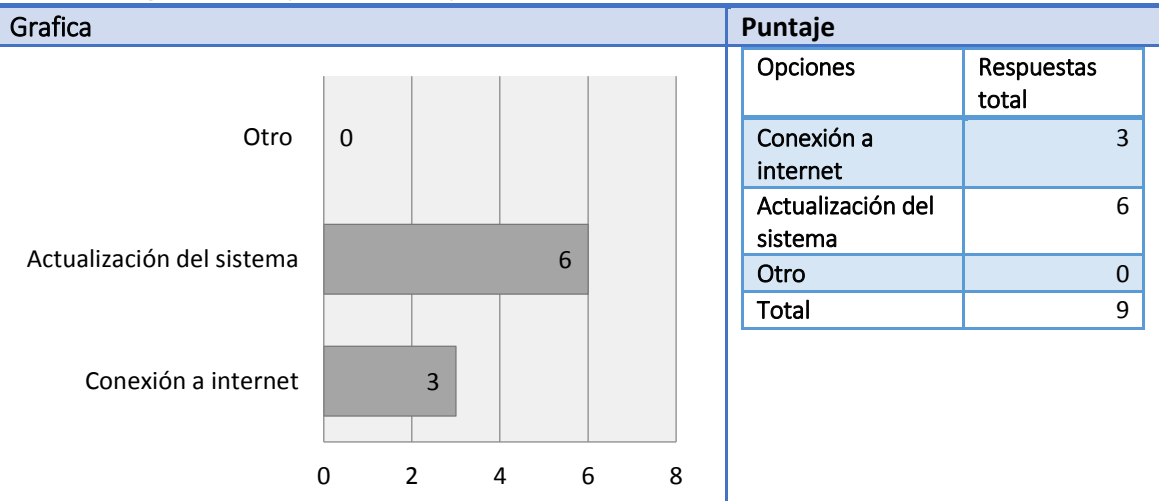
**Análisis:** Seis de los siete encuestados han tenido problemas durante el proceso de registro de documentos de exportación en el SICEX. La opción otro fue elegida por el 67% que representa a cuatro encuestados que especificaron que tuvieron problemas con el proceso de aprobación de los documentos de exportación enviados es lento por parte de la Dirección General de Aduanas. El 33% de los que contestaron esta pregunta alguna vez tuvieron errores en el registro de los documentos de exportación en el sistema SICEX.

25. Pregunta: ¿En algún momento se presentan problemas en el envío de los documentos de exportación?



**Análisis:** Las siete empresas encuestadas en algún momento han tenido problemas durante el envío de los documentos de exportación registrados en el Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX).

26. Pregunta: ¿Qué problemas se presentaron? (Puede seleccionar más de uno)



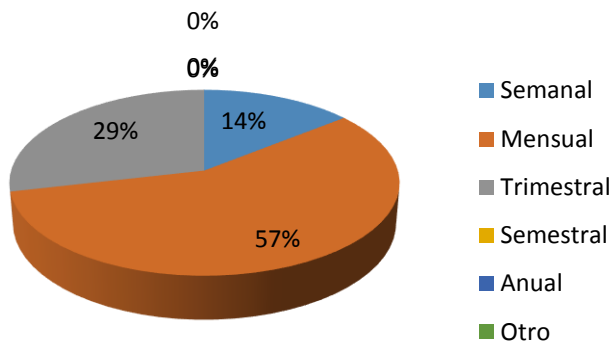
**Análisis:** Seis de los siete encuestados seleccionaron que en algún momento han tenido problemas de actualización del sistema cuando realizan el envío de los documentos de exportación lo que provoca no saber si la información fue enviada.

Tres de los encuestados opinaron que tuvieron problemas con la conexión a internet lo que ocasiona que la información no pueda enviarse ya que uno de los requisitos del SICEX es que se encuentre conectado a internet.

La problemática que más se repite entre los encuestados son la actualización del sistema SICEX.

27. Pregunta: ¿Cada cuánto les sucede esa problemática? Seleccione una alternativa

Gráfica



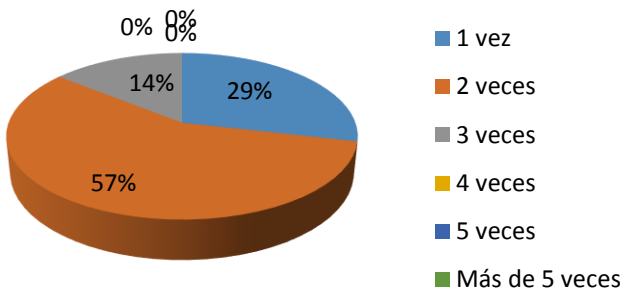
Puntaje

Opciones	Respuestas total
Semanal	1
Mensual	4
Trimestral	2
Semestral	0
Anual	0
Otro	0
Total	7

**Análisis:** El 57% de las empresas encuestadas opinan que los problemas de actualización del sistema SICEX y conexión a internet suceden mensualmente durante el envío de los documentos de exportación. Mientras que el 29% opina que sucede trimestralmente y el 14% selecciono que semanal.

28. Pregunta: ¿cuántas veces les sucede en el tiempo seleccionado en la pregunta 27?

Gráfica

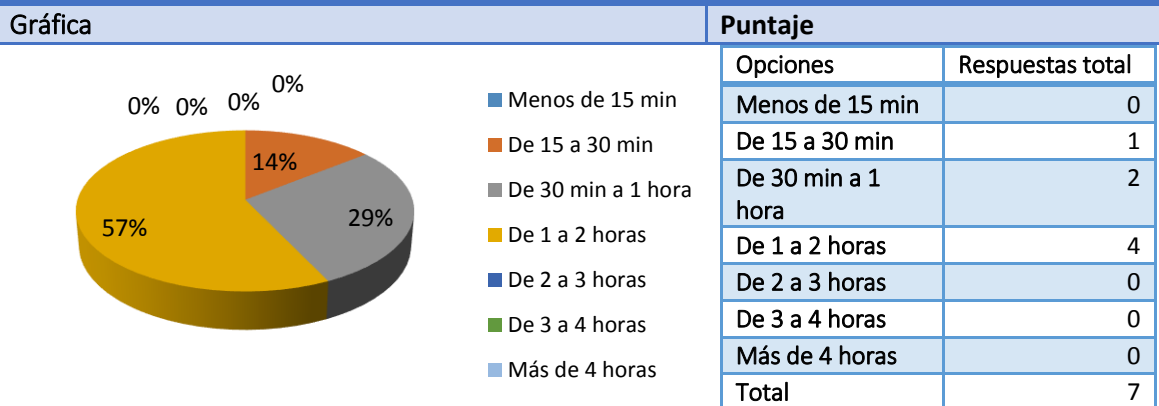


Puntaje

Opciones	Respuestas total
1 vez	2
2 veces	4
3 veces	1
4 veces	0
5 veces	0
Más de 5 veces	0
Total	7

**Análisis:** El 57% selecciono que tiene problemas en el envío de los documentos de exportación en dos ocasiones, el 29% opina que sucede una vez y el 14% considera que pasa tres veces. Por lo que podemos concluir que los problemas de actualización del sistema SICEX y conexión a internet en mayor porcentaje suceden dos veces al mes y si consideramos la pregunta número 5 en la que se conoce que el mayor porcentaje de frecuencia de exportación es semanal; tenemos que el mayor porcentaje de las empresas exportan cuatro veces al mes ocasiones de las cuales en dos tiene problemas durante el envío de los documentos de exportación debido a problemas de actualización del sistema o conexión a internet. Por lo tanto el 50% de las operaciones realizadas en un mes tienen problemas de envío de documentos de exportación.

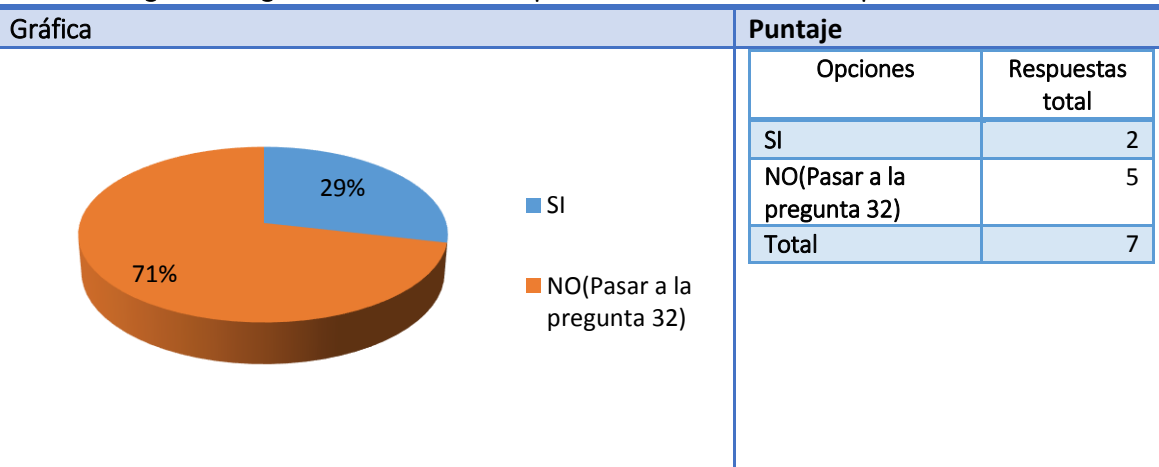
**29. Pregunta: En promedio ¿cuánto tiempo esperan para que los documentos de exportación sean aceptados?**



**Análisis:** El 57% opina que el tiempo promedio que esperan para que los documentos de exportación sean aceptados es de 1 a 2 horas, el 29% es de 30 minutos a una hora y el 14% es de 15 a 30 minutos.

Las empresas que envía vía electrónica por el SIEX los documentos de exportación esperan a que sean aceptados porque la aduana envía el número de registro de exportación la cual debe ser mostrar por la empresa al momento de presentarse en la aduana terrestre de salida y actualmente la mayor parte de las empresas esperan de una a dos horas por el número de registro de exportación.

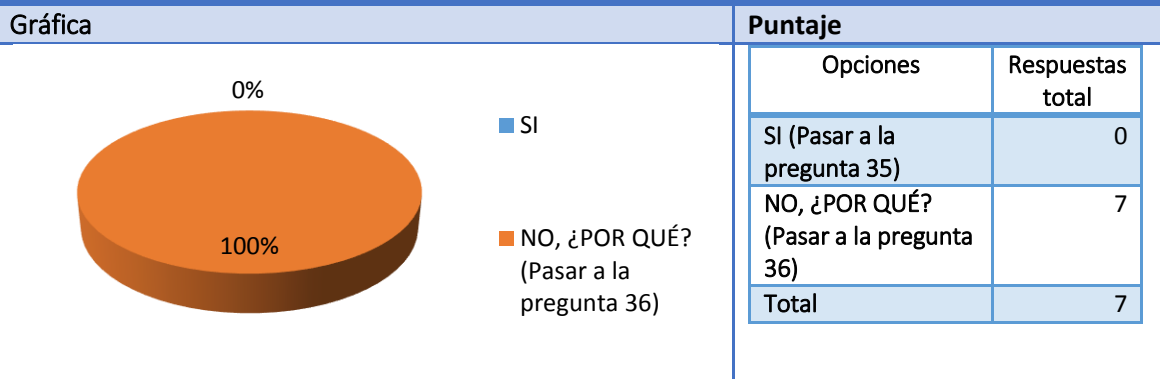
**30. Pregunta: ¿Alguna vez no les han aceptado los documentos de exportación?**



**31. Pregunta: ¿Por qué razón no fue aceptada los documentos de exportación?**

**Análisis:** El cien por ciento de las empresas les han aceptado los documentos de exportación enviados a través del SICEX por lo que la pregunta 31 no registra ninguna respuesta ya que esta pregunta está dirigida a las empresas que alguna vez no les han aceptado los documentos enviados vía electrónica.

32. Pregunta: ¿Cuentan con una medida de contingencia para el caso que el sistema electrónico que ustedes utilizan tenga fallas y no se pueda solicitar la aceptación de la exportación?

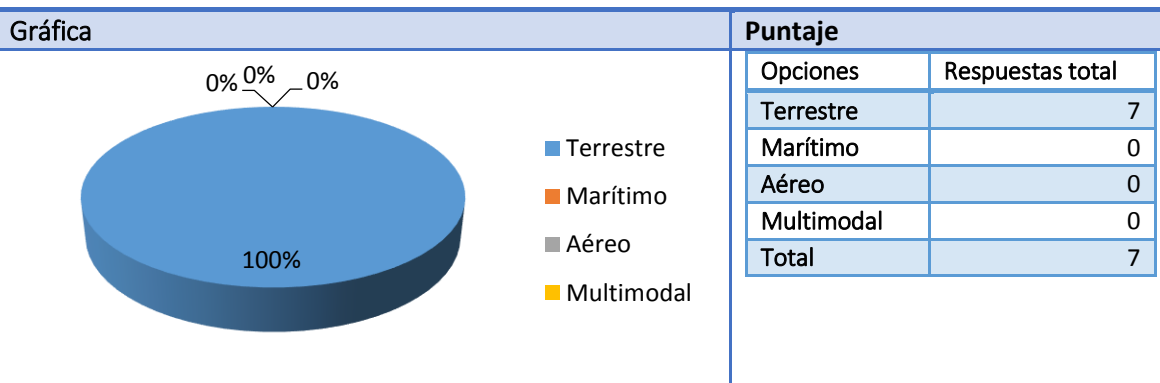


33. ¿Qué tipo de medida de contingencia utilizan?

**Análisis:** El cien por ciento de los encuestados no cuenta con una medida de contingencia para el caso que el sistema SICEX tenga fallas para la aceptación de la exportación. Dentro de las razones por las que no cuentan con una medida de contingencia se tiene que cuatro de los encuestados opinaron por órdenes de la jefatura esperan la aprobación y si no se da se registra nuevamente. Los tres encuestados restantes opinan que es porque no es autorizado por aduanas-BCR. La pregunta número 35 no tiene registro de respuesta porque ninguna de las empresas encuestadas cuenta con una medida de contingencia para cuando tienen problemas con el sistema electrónico.

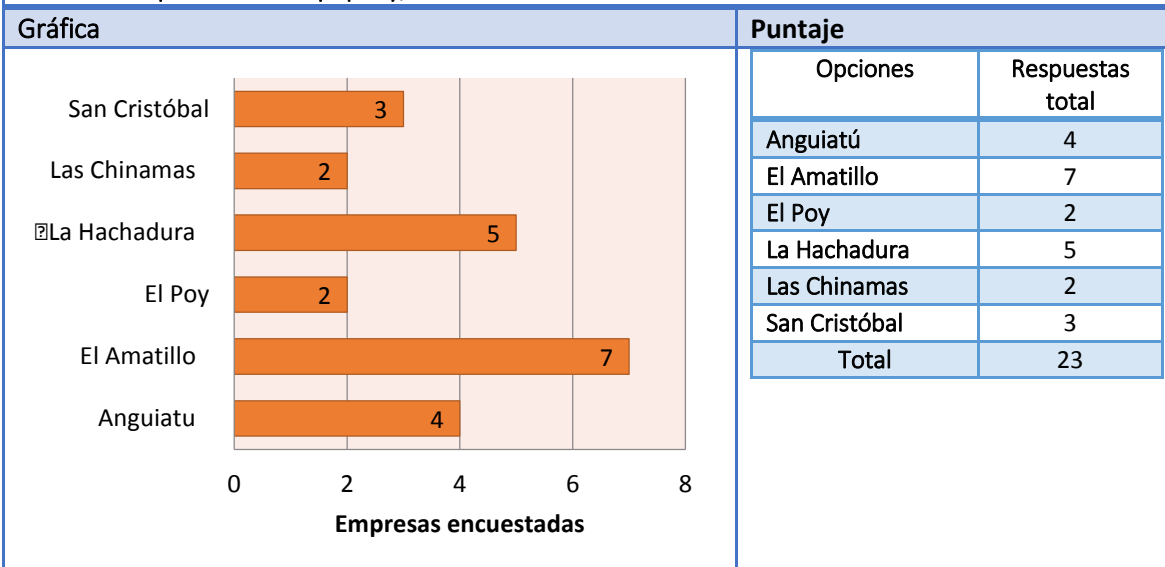
#### PARTE 4. TRANSPORTE DE CARGA INTERNACIONAL

34. Pregunta: ¿Qué categoría de transporte utilizan con mayor frecuencia para exportar sus productos de papel y/o cartón? Seleccione de las siguientes categorías.



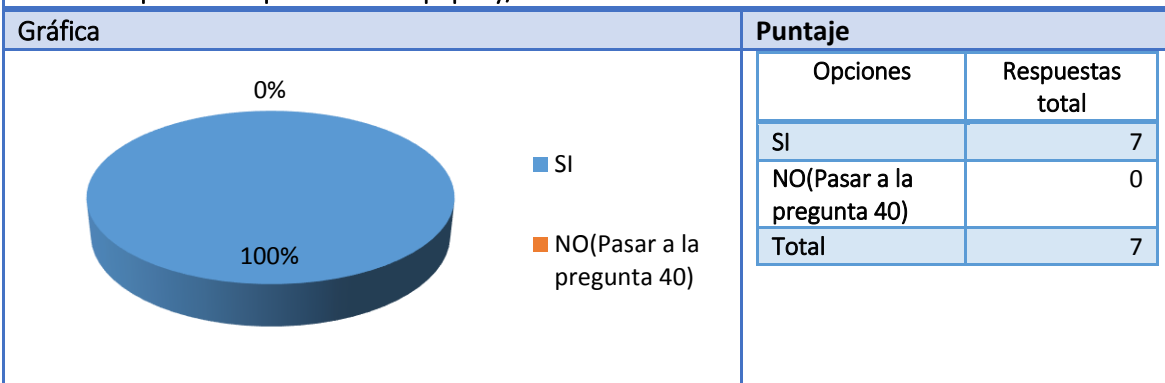
**Análisis:** El cien por ciento de las empresas encuestadas opina que sus productos de papel y/o cartón son exportados con mayor frecuencia en la categoría de transporte terrestre hacia Centroamérica.

35. Pregunta: De las siguientes aduanas terrestres seleccione las que más utilizan para exportar sus productos de papel y/o cartón.



**Análisis:** La aduana terrestre que es utilizada por el cien por ciento de las empresas encuestadas es El Amatillo, en segundo lugar se encuentra La Hachadura, el tercer lugar es para Anguiatu, San Cristóbal se encuentra en el cuarto lugar y en último lugar se encuentran Las Chinamas y El Poy. La frontera terrestre El Amatillo es de las que más frecuenta por las empresas exportadoras de papel y/o cartón para transitar hacia Honduras, Nicaragua, Panamá y Costa Rica. En segundo lugar se encuentra la frontera terrestre La Hachadura esto se debe que a nivel centroamericano según la información obtenida en la pregunta número 7 el país centroamericano hacia el cual se exporta con mayor frecuencia es Guatemala por lo tanto esta frontera es la más frecuentada para exportar productos de papel y/o cartón.

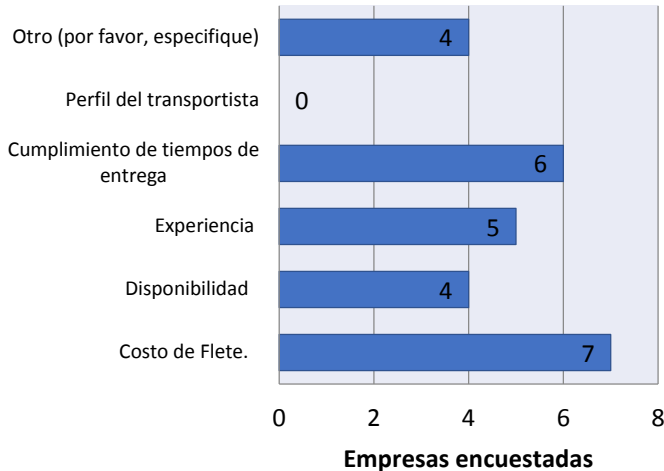
36. Pregunta: ¿Ustedes contratan a una empresa para transporte de carga internacional para exportar sus productos de papel y/o cartón?



**Análisis:** El cien por ciento de las empresas encuestados contrata a una empresa de transporte de carga internacional para los productos de papel y/o cartón que exportan hacia Centroamérica.

37. Pregunta: De los siguientes criterios seleccione los que ustedes utilizan para elegir la empresa para transporte de carga internacional.

**Gráfica**



**Puntaje**

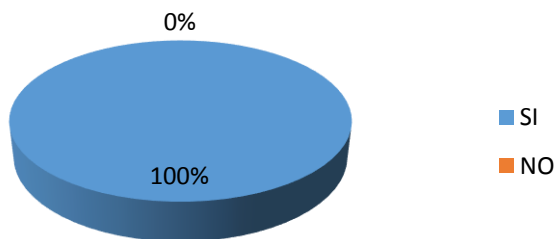
Opciones	Respuestas total
Costo de Flete.	7
Disponibilidad	4
Experiencia	5
Cumplimiento de tiempos de entrega	6
Perfil del transportista	0
Otro (por favor, especifique)	4
<b>Total</b>	<b>26</b>

**Análisis:** El criterio utilizado por todas las empresas encuestadas para contratar a una empresa de transporte de carga internacional es el costo de flete, en segundo lugar se encuentra el cumplimiento de tiempos de entrega, el tercer lugar es para la experiencia que posee la empresa de transporte. Las opciones menos elegidas son la disponibilidad y otros en la cual especificaron dos empresas que GPS y las otras dos restantes especificaron requerimientos de seguridad y buenas condiciones de los equipos.

La opción que ninguna de las empresas selecciono es el perfil del transportista. Por lo que priorizando las empresas contratan el transporte de carga internacional por el costo de flete, cumplimiento de tiempos de entrega y experiencia.

38. Pregunta: ¿Alguna vez ha tenido dificultades con el transporte de carga?

**Gráfica**

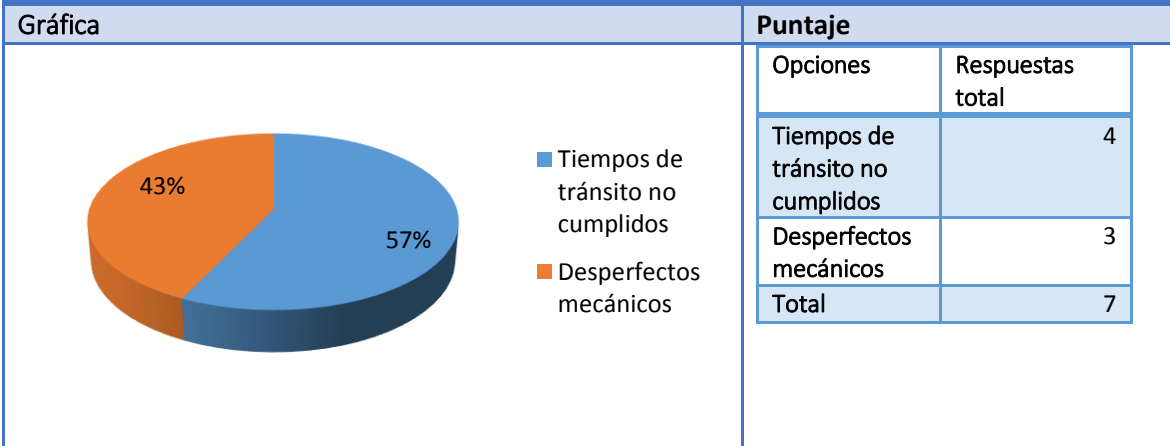


**Puntaje**

Opciones	Respuestas total
SI	7
NO	0
<b>Total</b>	<b>7</b>

**Análisis:** Las siete empresas encuestadas manifiestan que han tenido problemas con el transporte de carga internacional que contratan para exportar sus productos de papel y/o cartón hacia un país centroamericano.

39. Pregunta: ¿Qué dificultades más comunes se presentan?

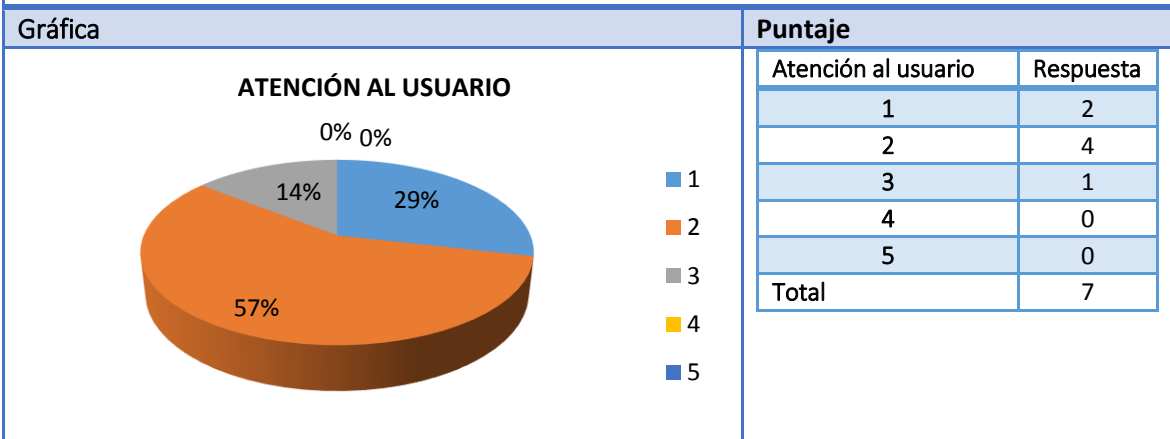


**Análisis:** El 57% de las empresas encuestadas han tenido problemas con el cumplimiento de los tiempos de tránsito por parte del transporte de carga esta problemática puede generar atrasos en el tiempo de entrega al cliente y el pago de multas dependiendo de los términos comerciales con los que se acordaron con el cliente.

El 43% de los encuestados el transporte de carga alguna vez ha presentado desperfectos mecánicos esto puede ocasionar la entrega tardía del producto al cliente además de no cumplir con el tiempo de tránsito si no se informa a la policía para tener un informe que de constancia de lo sucedido para que la aduana de paso no ponga la multa.

PARTE 5. ADUANAS

40. Pregunta: Califique del 1 al 5 los siguientes aspectos de las aduanas en El Salvador considerando a 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy bueno y 5 = Excelente.

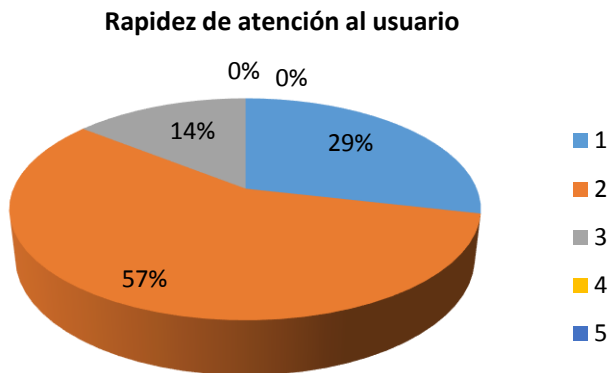


**Análisis:** El 57% de los encuestados consideran que el servicio de atención al usuario en las aduanas de frontera en el país es regular. Mientras que el 29% lo califica como malo y el 14% lo considera bueno. Por lo tanto según la apreciación de los encuestados la atención en las aduanas de frontera al usuario es regular.



42. Pregunta: Califique del 1 al 5 los siguientes aspectos de las aduanas en El Salvador considerando a 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy bueno y 5 = Excelente.

Gráfica



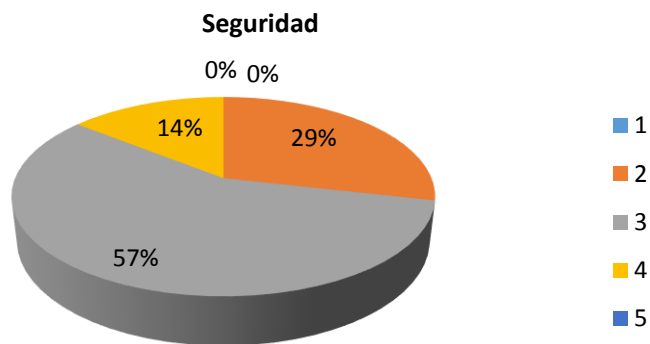
Puntaje

Opciones	Respuesta
1	2
2	4
3	1
4	0
5	0
Total	7

**Análisis:** En el aspecto de rapidez de atención al usuario el 57% lo califica como regular, el 29% opina que es malo y el 14% considera que es bueno. Por lo que la mayoría de los encuestados considera que no hay rapidez en las operaciones que se llevan a cabo en las aduanas terrestres del país.

42. Pregunta: Califique del 1 al 5 los siguientes aspectos de las aduanas en El Salvador considerando a 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy bueno y 5 = Excelente.

Gráfica

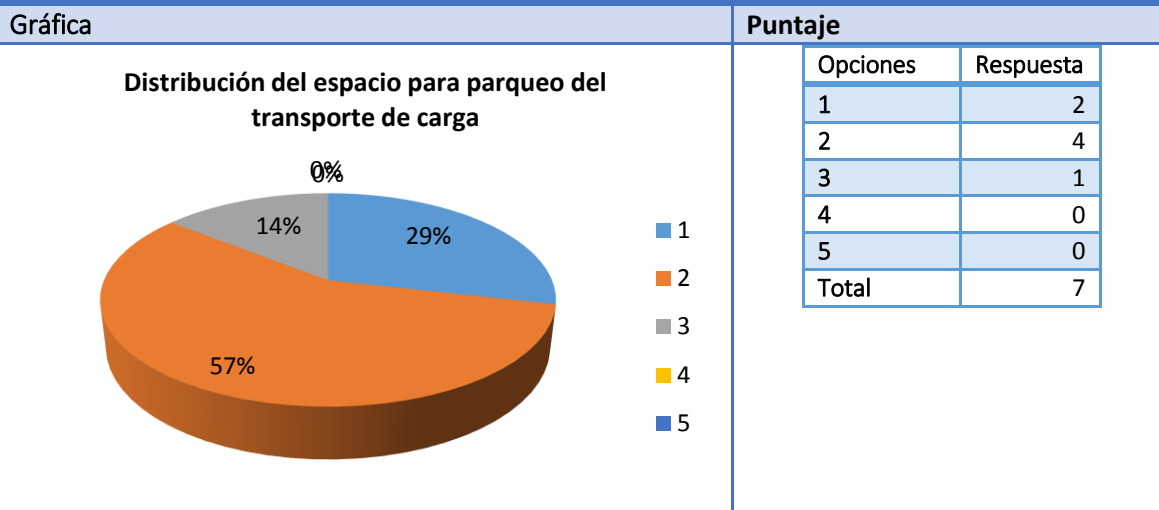


Puntaje

Opciones	Respuesta
1	0
2	2
3	4
4	1
5	0
Total	7

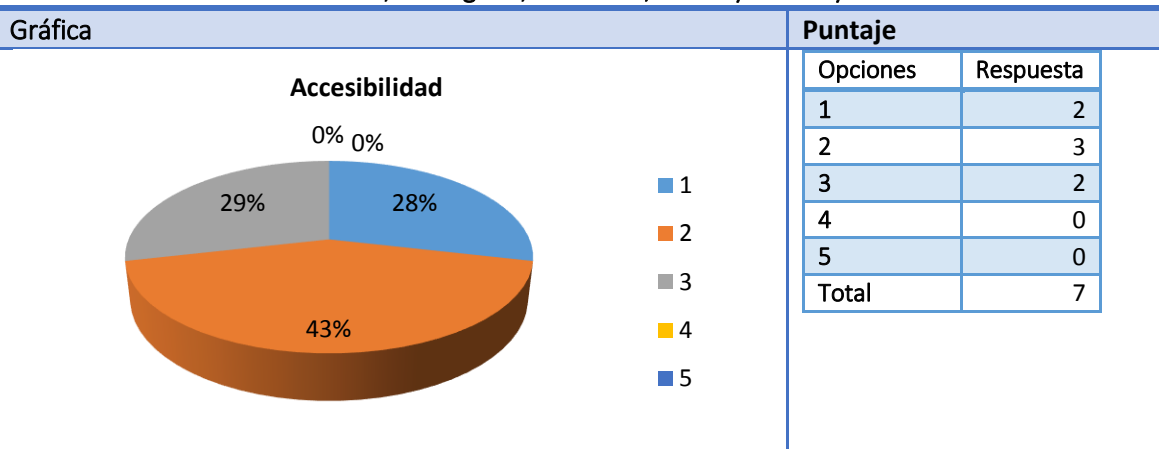
**Análisis:** En aspectos de seguridad el mayor porcentaje de los encuestados opinan que es bueno, el 29% lo califica como regular y el 14% lo considera muy bueno. Por lo tanto en los aspectos de seguridad en las aduanas terrestres del país es buena.

42. Pregunta: Califique del 1 al 5 los siguientes aspectos de las aduanas en El Salvador considerando a 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy bueno y 5 = Excelente.



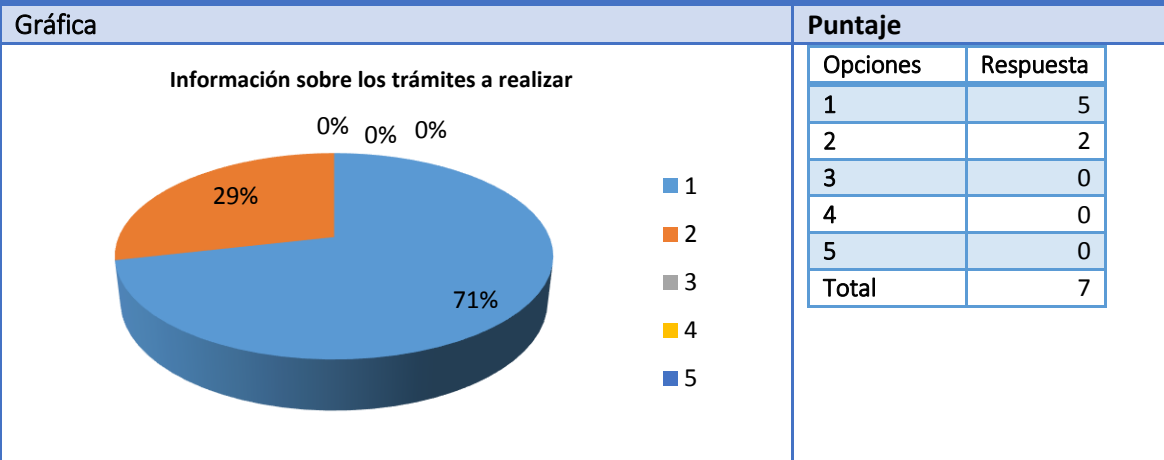
**Análisis:** El 57% considera que la distribución del espacio para parqueo del transporte de carga es regular, el 29% lo califica como malo y el 14% opina que es bueno. Por lo tanto el 86% considera que se en las aduanas de frontera en el país deben mejorarse el espacio para parqueo del transporte de carga. Ya que en la mayoría de las aduanas de frontera el transporte de carga lo dejan al lado de la carretera por falta de parques.

42. Pregunta: Califique del 1 al 5 los siguientes aspectos de las aduanas en El Salvador considerando a 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy bueno y 5 = Excelente.



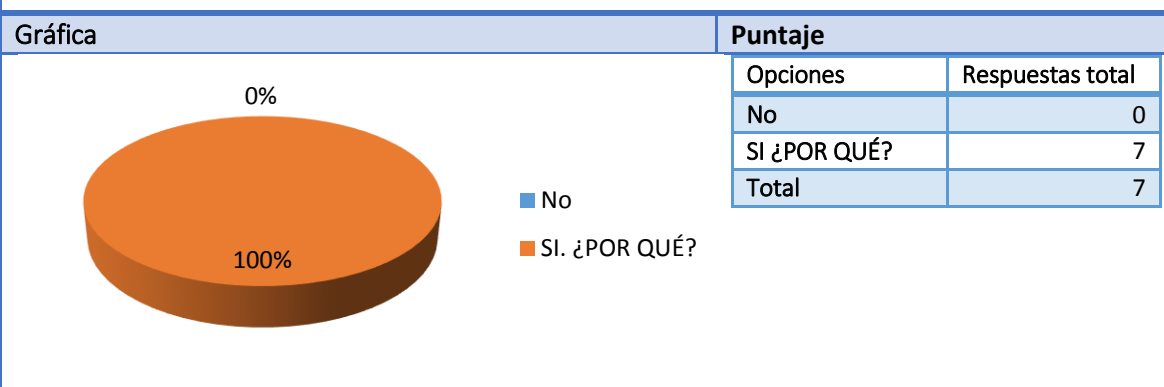
**Análisis:** En aspectos de accesibilidad el 43% lo califica como regular, el 29% lo considera bueno y el 28% opina que es malo. La mayoría de los encuestados califica la accesibilidad de las aduanas de frontera en el país como regular.

42. Pregunta: Califique del 1 al 5 los siguientes aspectos de las aduanas en El Salvador considerando a 1= Malo, 2= Regular, 3= Bueno, 4= Muy bueno y 5 = Excelente.



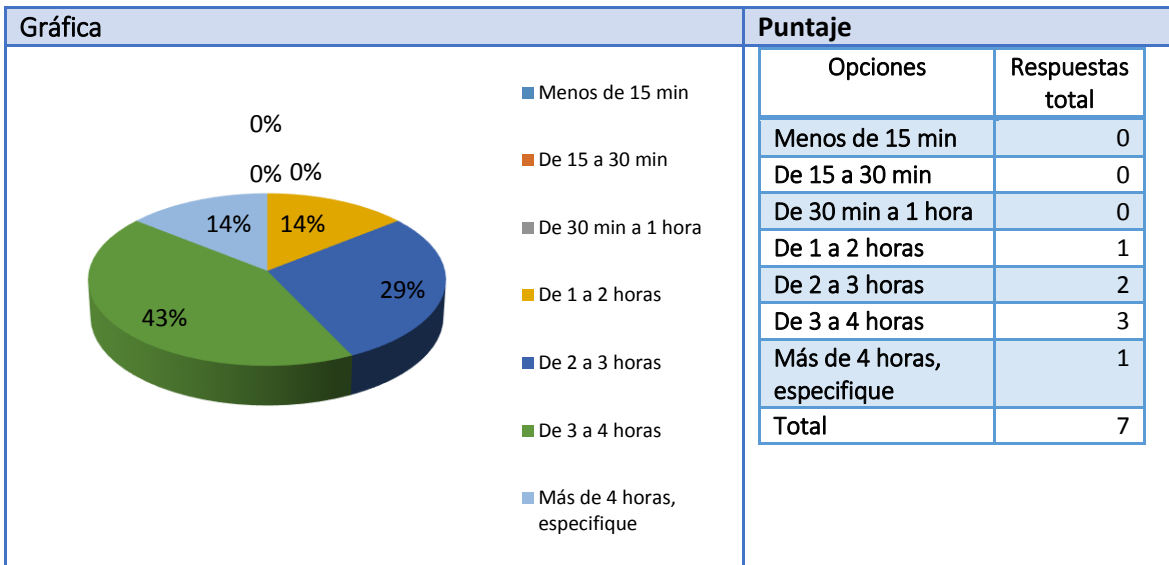
**Análisis:** El 71% de los encuestados califica el aspecto de la información sobre los trámites a realizar en las aduanas de frontera en el país como malo y el 29% restante lo consideran regular. Este aspecto muestra la calificación más baja a comparación de los otros aspectos evaluados por los encuestados en las aduanas de frontera del país por lo tanto es importante mejorar este punto.

43. Pregunta: ¿Alguna vez el transportista que lleva su producto de papel y/o cartón ha esperado para ser atendido en las aduanas de El Salvador?



**Análisis:** Todas las empresas encuestadas manifiestan que alguna vez el transportista que lleva su producto de papel y/o cartón ha esperado en las aduanas de frontera del país para ser atendido por los empleados de aduanas. Dentro de las razones que mencionan los encuestados por las que han esperado para ser atendidos son las colas que se producen, el lento proceso de atención, transportistas realizan más de un trámite, poco personal para atención al usuario.

44. Pregunta: En promedio ¿cuánto tiempo han esperado?



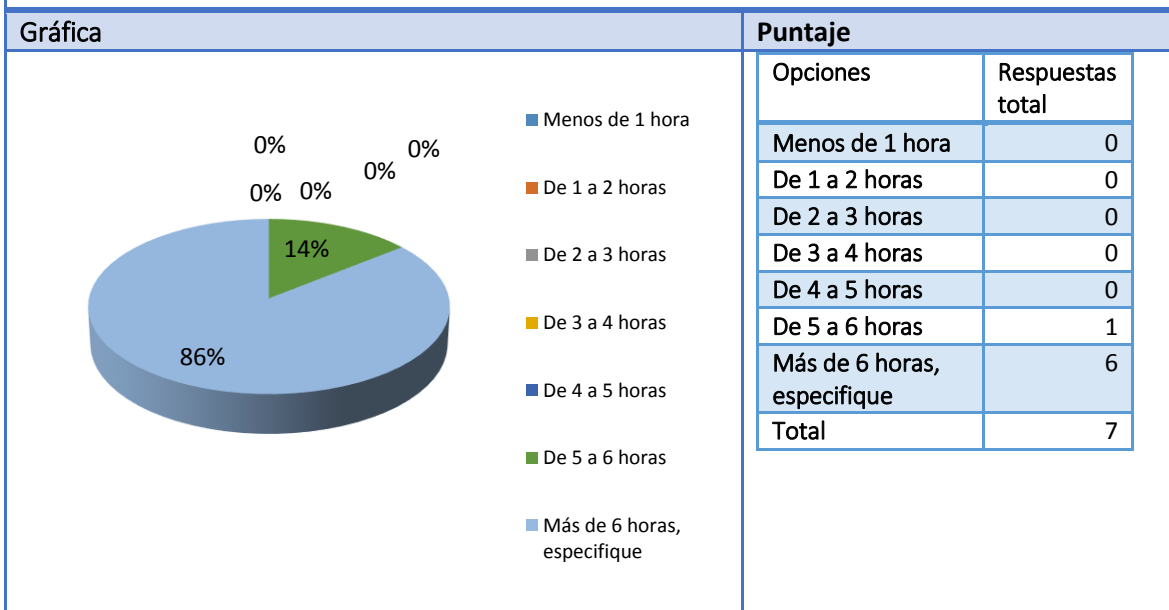
**Análisis:** El mayor porcentaje que es el 43% opina que el tiempo promedio que han esperado los transportistas para ser atendidos es entre tres y cuatro horas.

El 29% opina que el transportista espera para ser atendido en aduanas terrestres de dos a tres horas.

Las opciones con menor porcentaje de selección por los encuestados tenemos que una empresa encuestada opina que el tiempo promedio es de una a dos horas; mientras otra empresa opina que es más de cuatro horas y específico que el tiempo promedio de espera es de 24 horas.

Considerando el mayor porcentaje se tiene que el tiempo promedio para que el transportista sea atendido en aduanas es de tres a cuatro horas.

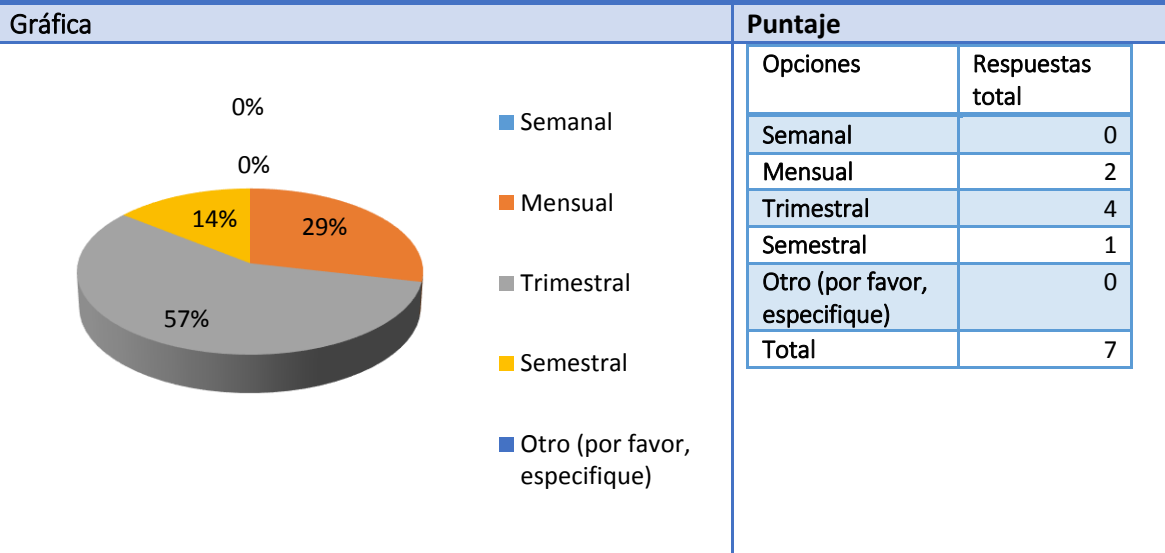
**45. Pregunta: ¿Cuánto es el tiempo máximo que han esperado para ser atendido en las aduanas de El Salvador?**



**Análisis:** El 14% opina que el tiempo máximo que los transportistas han esperado para ser atendidos en la aduana terrestre en El Salvador es de 5 a 6 horas.

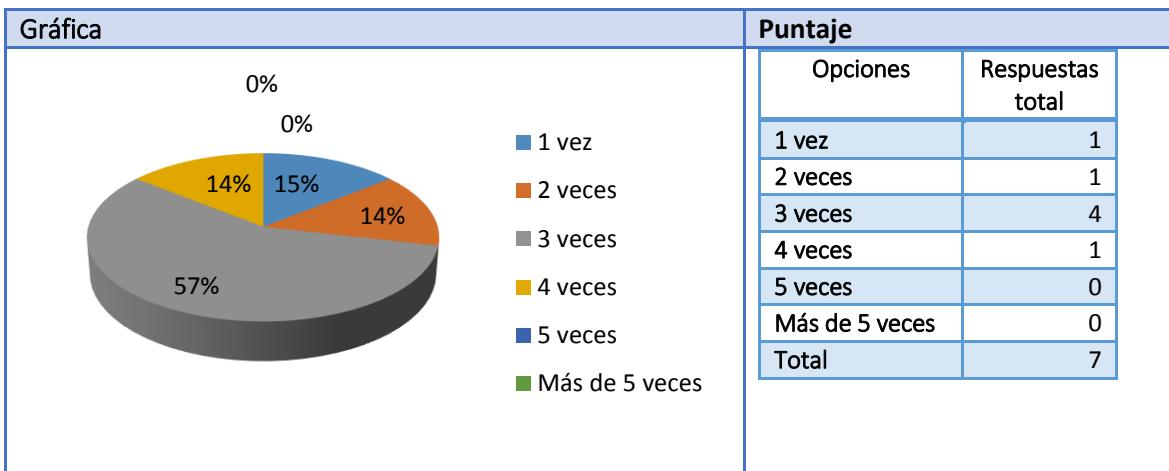
Seis de las empresas encuestadas que representan el 86% opinan que los transportistas han esperado más de seis horas, de los cuales cuatro especificaron que el tiempo máximo que esperaron los transportistas es de 24 horas y las dos empresas restantes especificaron que esperaron los transportistas 48 horas. Por lo tanto la mayoría opina que el tiempo máximo es de 24 horas si este tiempo lo comparamos con el tiempo promedio de la pregunta anterior que es de 3 a 4 horas se tiene una diferencia de 20 horas.

**46. Pregunta: ¿Cada cuánto les sucede esa problemática? Seleccione una alternativa**



**Análisis:** El 57% opina que trimestralmente les sucede a los transportistas de carga esperar en las aduanas terrestres para ser atendidos. Los encuestados que opinan que sucede esa problemática son el 29% y el 14% opinan que sucede cada semestre. Considerando los datos con mayor porcentaje tenemos que cada trimestre los transportistas esperan más de seis horas para ser atendidos en las aduanas terrestres del país.

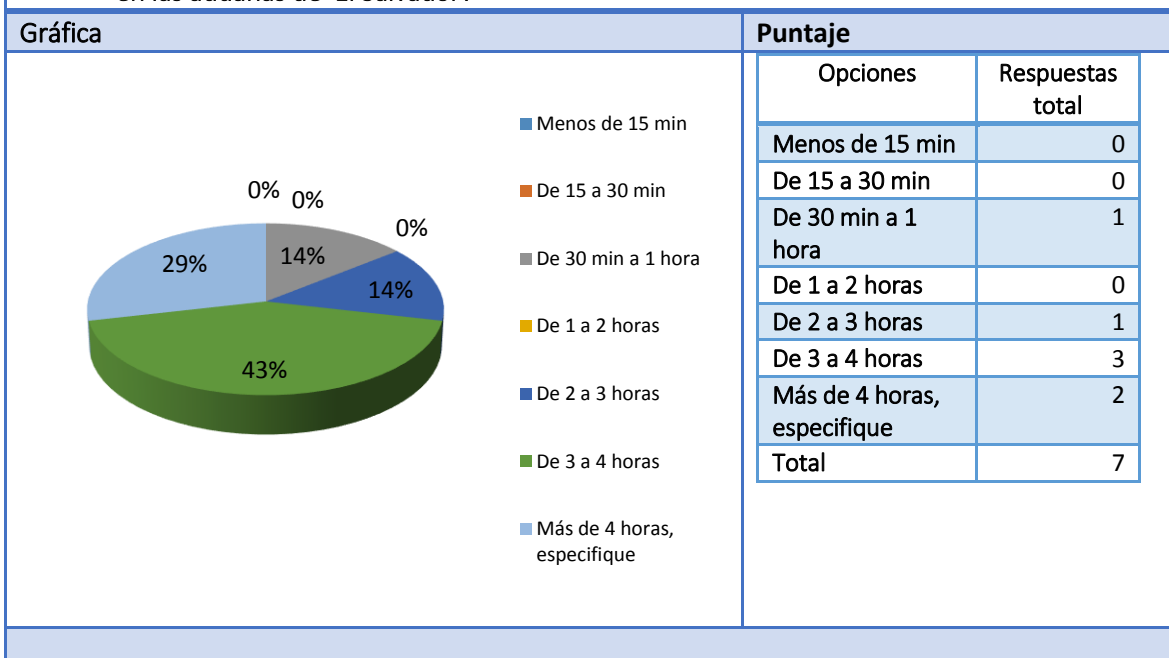
**47. Pregunta: ¿cuántas veces les sucede en el tiempo seleccionado en la pregunta anterior?**



**Análisis:** El 57% seleccionaron que les sucede tres veces en el tiempo seleccionado en la pregunta anterior, el 43% restante que son tres empresas encuestadas opinan que les ha sucedido de 1 a 3 veces.

Por lo tanto tenemos que el mayor porcentaje de empresas opina que los transportistas cada trimestre han esperado en tres ocasiones como tiempo máximo entre 24 y 48 horas para poder ser atendidos por los empleados de aduanas. Al considerar la información de la pregunta número 5 se tiene que la mayoría de las empresas exporta semanalmente sus productos por lo tanto en un trimestre realizan doce exportaciones de las cuales en tres ocasiones el tiempo para que el transportista con la carga sea atendido aumenta a 24 horas lo que puede ocasionar atrasos en la entrega del producto al cliente.

**48. Pregunta: En promedio ¿cuánto tiempo dura el proceso de despacho del vehículo de carga en las aduanas de El Salvador?**

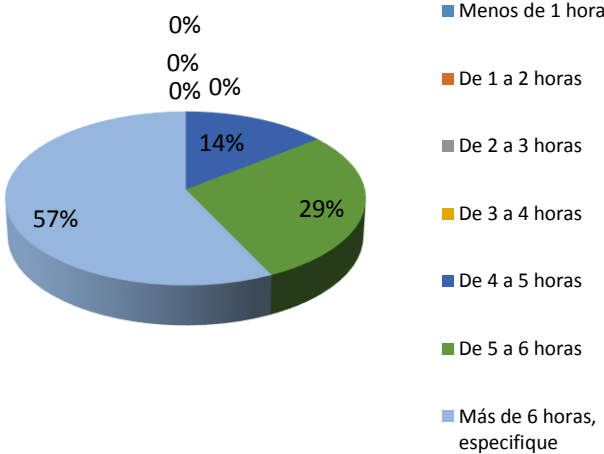


**Análisis:** El 43% opina que el tiempo promedio que dura el proceso de despacho del vehículo de carga en aduanas terrestres, el 29% opina que es más de cuatro horas y las dos empresas encuestadas especificaron que es de seis horas el tiempo promedio.

El porcentaje restante las empresas opinaron que el tiempo promedio es de 2 a 3 horas y la otra empresa selecciono de 30 minutos a 1 hora.

Las opciones que registraron cero por ciento es menos de 15 minutos y de 15 a 30 minutos. La mayor parte de los encuestados opina que el tiempo promedio es de 3 a 4 horas para el despacho de transporte en la aduana terrestre en el país.

**49. Pregunta: ¿Cuánto es el tiempo máximo para el proceso de despacho del vehículo de carga en las aduanas de El Salvador?**

Gráfica	Puntaje	
	Opciones	Respuestas total
	Menos de 1 hora	0
	De 1 a 2 horas	0
	De 2 a 3 horas	0
	De 3 a 4 horas	0
	De 4 a 5 horas	1
	De 5 a 6 horas	2
	Más de 6 horas, especifique	4
	<b>Total</b>	<b>7</b>

**Análisis:** El 57% opina que el tiempo máximo para el proceso de despacho del vehículo de carga en las aduanas de frontera es más de seis horas, de los cuales tres especificaron que fue de 24 horas y la empresa restante especifico que ha sido de 72 horas (3 días) a 96 horas (4 días) respectivamente.

El 29% opinan que el tiempo máximo es de 5 a 6 horas y el 14% selecciono de 4 a 5 horas.

La mayor parte de las empresas encuestadas opinan que el tiempo máximo es más de seis horas específicamente 24 horas (1 día) al compararlo con el tiempo promedio que es de 3 a 4 horas se tiene una diferencia de 20 horas.

50. Pregunta: ¿Ese tiempo alguna vez les ha ocasionado problemas?									
Gráfica	Puntaje								
<p>A 3D pie chart with a single blue slice representing 100% for the 'SI' option. The 'NO' option is represented by 0%.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Opciones</th> <th>Respuestas total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>	Opciones	Respuestas total	SI	7	NO	0	Total	7
Opciones	Respuestas total								
SI	7								
NO	0								
Total	7								
<p><b>Análisis:</b> El cien por ciento de los encuestados opina que el tiempo máximo para el proceso de despacho del vehículo en las aduanas de frontera en el país les ha ocasionado problemas.</p>									

51. Pregunta: ¿Qué problemas les ha ocasionado?																	
Gráfica	Puntaje																
<p>A horizontal bar chart with green bars representing the number of companies surveyed for each problem. The x-axis is labeled 'Empresas encuestadas' and ranges from 0 to 8. The y-axis lists the problems.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Opciones</th> <th>Respuestas total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Incrementos en costo (flete)</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Multas por entrega tardía</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Penalización por entrega tardía</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Incumplimiento de contrato</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Descuentos por entrega tardía</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Otro</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table>	Opciones	Respuestas total	Incrementos en costo (flete)	5	Multas por entrega tardía	1	Penalización por entrega tardía	2	Incumplimiento de contrato	6	Descuentos por entrega tardía	3	Otro	0	Total	17
Opciones	Respuestas total																
Incrementos en costo (flete)	5																
Multas por entrega tardía	1																
Penalización por entrega tardía	2																
Incumplimiento de contrato	6																
Descuentos por entrega tardía	3																
Otro	0																
Total	17																
<p><b>Análisis:</b> De las opciones presentadas la más elegida es incumplimiento de contrato, en segundo lugar se encuentra incrementos en costo de flete, en tercer lugar descuentos por entrega tardía, en cuarta posición esta penalización por entrega tardía y en último lugar las multas por entrega tardía.</p>																	



Los problemas que la mayor parte de las empresas encuestadas tienen son incumplimiento de contrato, incrementos en costo (flete) y descuentos por entrega tardía, estos problemas suceden debido a que el proceso de despacho del vehículo de cargas en las aduanas de fronteras en el país es de 24 horas.

**52. Pregunta: ¿Han tenido otro tipo de problemas en el proceso de despacho para la exportación en la aduana de salida?**

Gráfica	Puntaje	
<p>A 3D pie chart with two segments. One segment is orange and labeled '0%' with a legend entry 'SI'. The other segment is blue and labeled '100%' with a legend entry 'NO(Pasar a la pregunta 54)'.</p>	Opciones	Respuestas total
	SI	0
	NO(Pasar a la pregunta 54)	7
	Total	7

**53. ¿Qué problemas han tenido?**

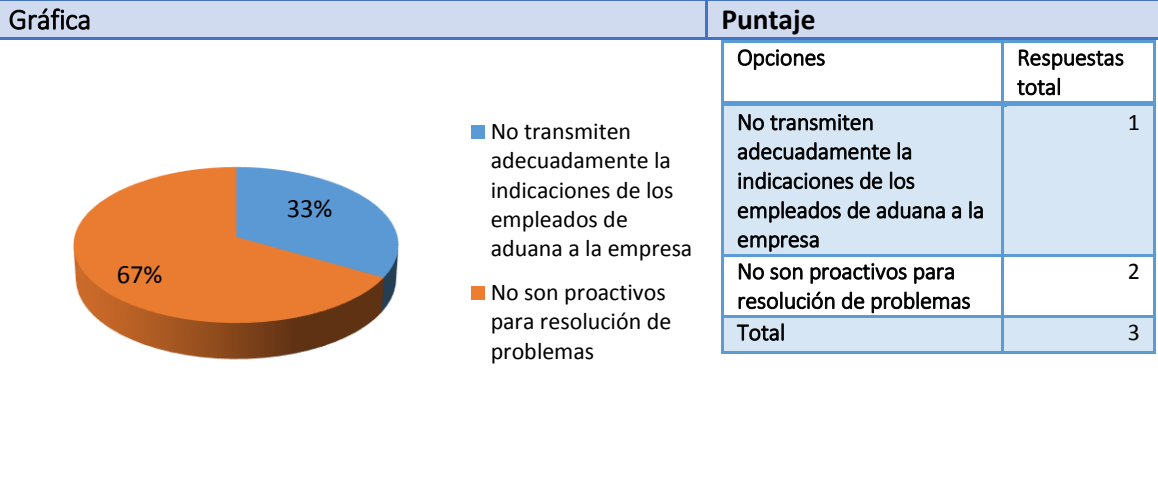
**Análisis:** Con la información de la pregunta número 52 se tiene que las empresas no han tenido otro tipo de problemas en el proceso de despacho en las aduanas de frontera del país, por lo que la pregunta número 53 tiene cero respuestas porque se encuentra dirigida a los que respondan la opción si a la pregunta número 52.

**54. Pregunta: ¿Han tenido problemas en el proceso de despacho para exportación ocasionados por el transportista?**

Gráfica	Puntaje	
<p>A 3D pie chart with two segments. One segment is blue and labeled '43%' with a legend entry 'SI'. The other segment is orange and labeled '57%' with a legend entry 'NO(Pasar a la pregunta 56)'.</p>	Opciones	Respuestas total
	SI	3
	NO(Pasar a la pregunta 56)	4
	Total	7

**Análisis:** El mayor porcentaje de las empresas encuestadas no han tenido problemas en el proceso de despacho ocasionados por el transportista pero el 43% restante si ha detectado problemas con los transportistas en ese proceso.

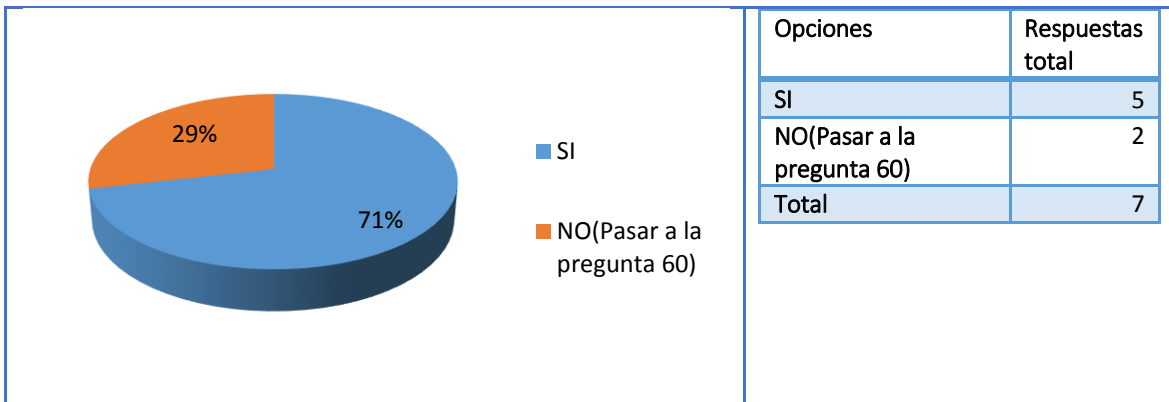
55. Pregunta: ¿Qué problemas han tenido?



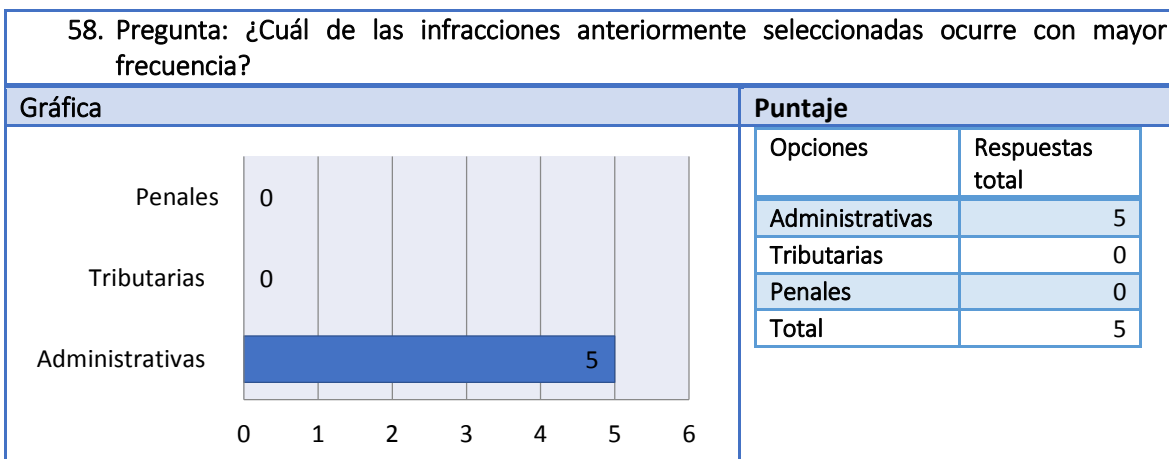
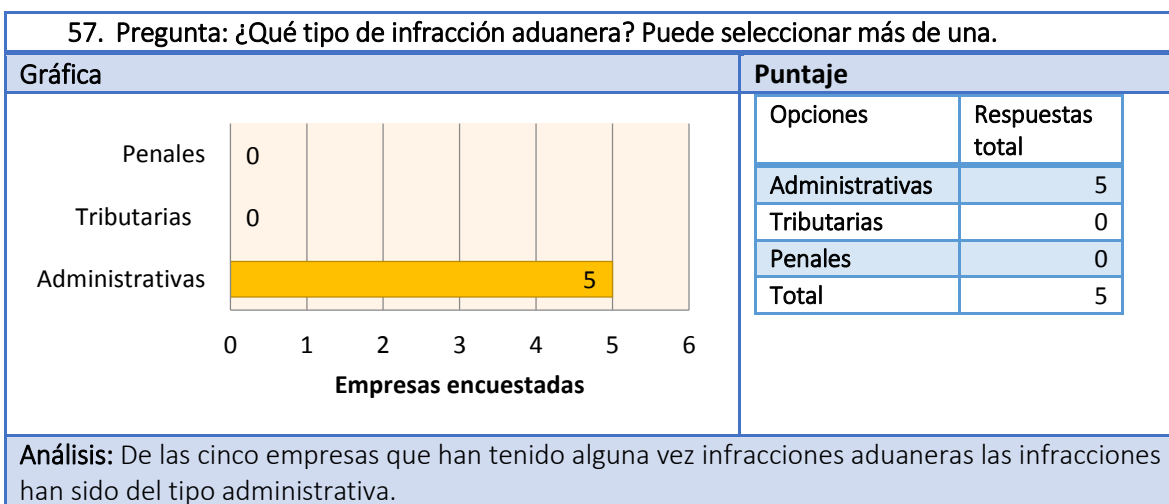
**Análisis:** Dos de los encuestados manifiestan que han tenido problemas en el proceso de despacho en aduanas por el motorista no transmitió adecuadamente a la empresa las indicaciones que le dieron los oficiales aduaneros.  
 La otra empresa encuestada opina que han tenido problema con los transportistas en el proceso de despacho en aduanas porque no son proactivos en el momento que se presenta algún inconveniente en el proceso de aduanas.

56. Pregunta: ¿Alguna vez han tenido infracciones aduaneras?

Gráfica	Puntaje
---------	---------

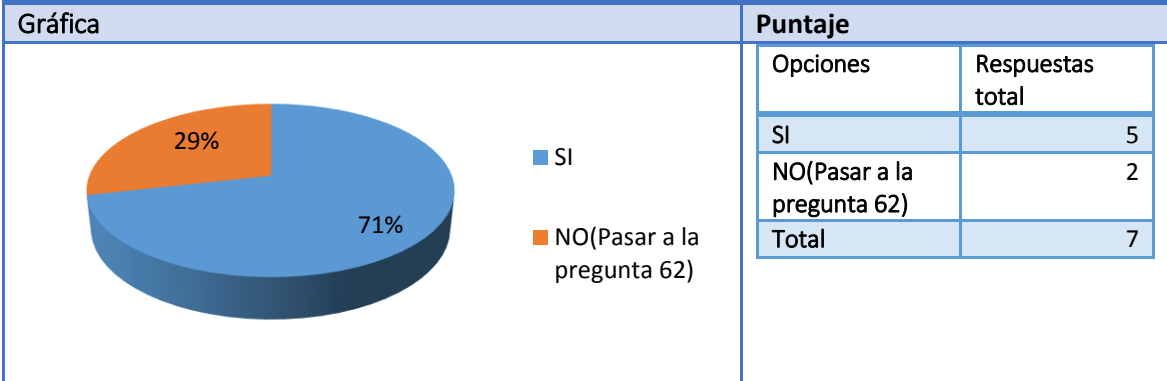


**Análisis:** Cinco de las empresas encuestadas que representan el 71% alguna vez ha tenido infracciones aduaneras; mientras que el 29% no las ha tenido.



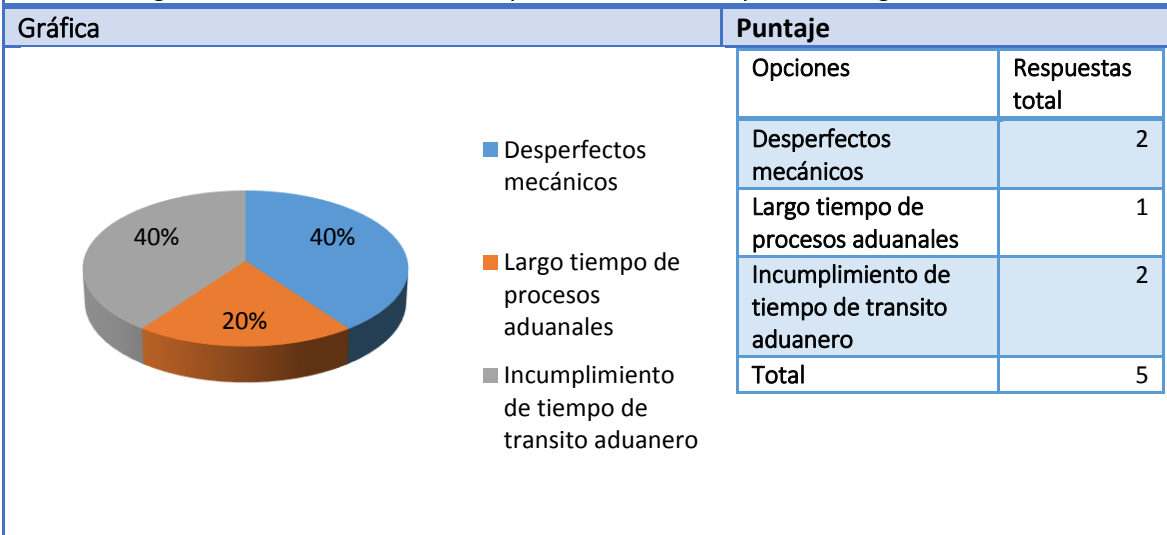
**Análisis:** De las cinco empresas encuestadas el único tipo de infracciones que han tenido son las administrativas por lo tanto es la que ocurre con mayor frecuencia.

**59. Pregunta: ¿Alguna vez han tenido incumplimiento en el tiempo de entrega con su cliente?**



**Análisis:** El 71% que son cinco de las empresas encuestadas han tenido incumplimiento en el tiempo de entrega del producto con el cliente y el 29% no ha tenido incumplimiento en el tiempo de entrega.

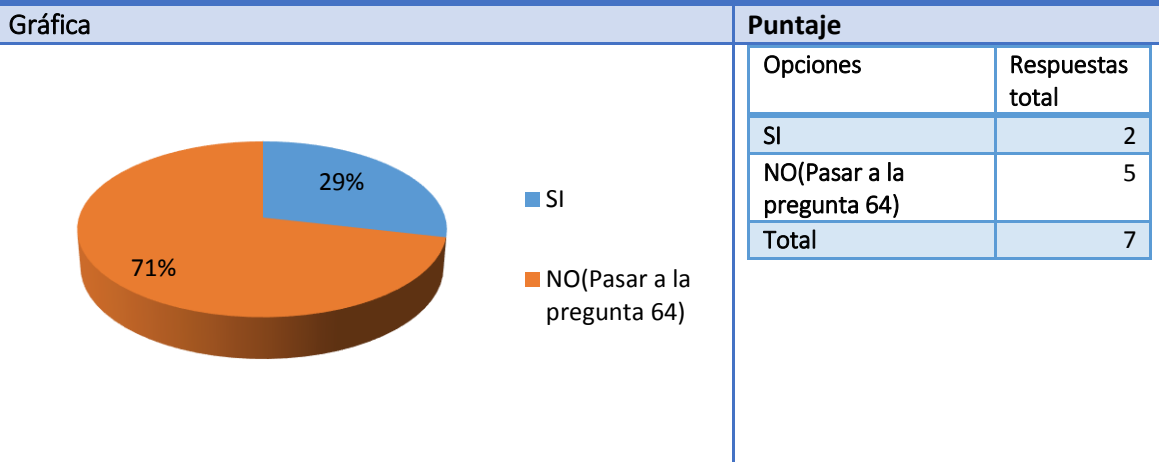
**60. Pregunta: ¿Qué ocasiono el incumplimiento en el tiempo de entrega?**



**Análisis:** La mayoría de las empresas encuestadas que han tenido incumplimiento en el tiempo de entrega del producto se ocasiono por desperfectos mecánicos y por el incumplimiento del tiempo de tránsito aduanero.

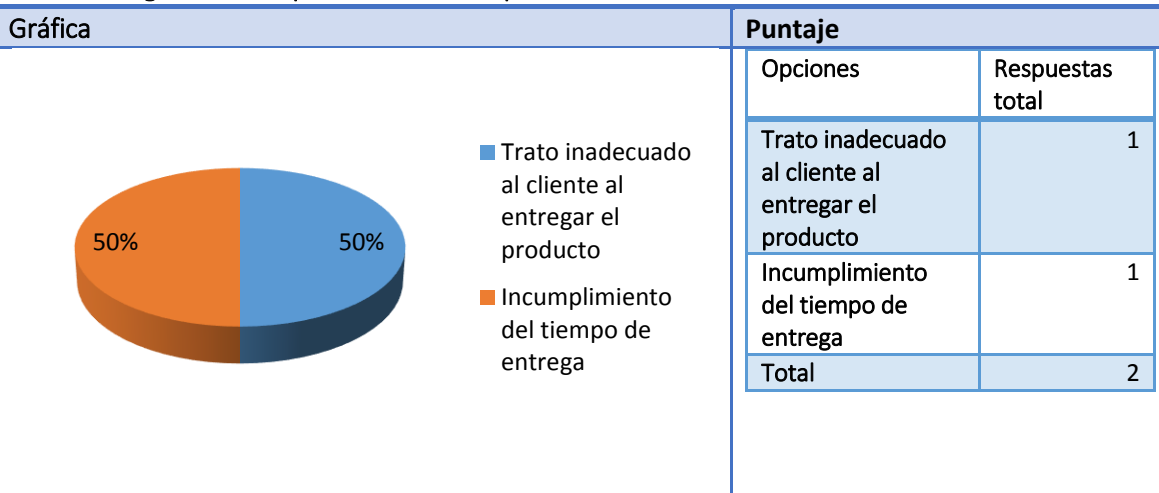
Uno de los encuestados opina que es por largo tiempo de los procesos aduanales en la frontera.

61. Pregunta: ¿Alguna vez han tenido problemas con su cliente ocasionados por el transportista?



**Análisis:** El 29% de las empresas encuestadas han tenido problemas con el cliente ocasionados por el transportista y el 71% no ha tenido problemas con el cliente ocasionados por el transportista.

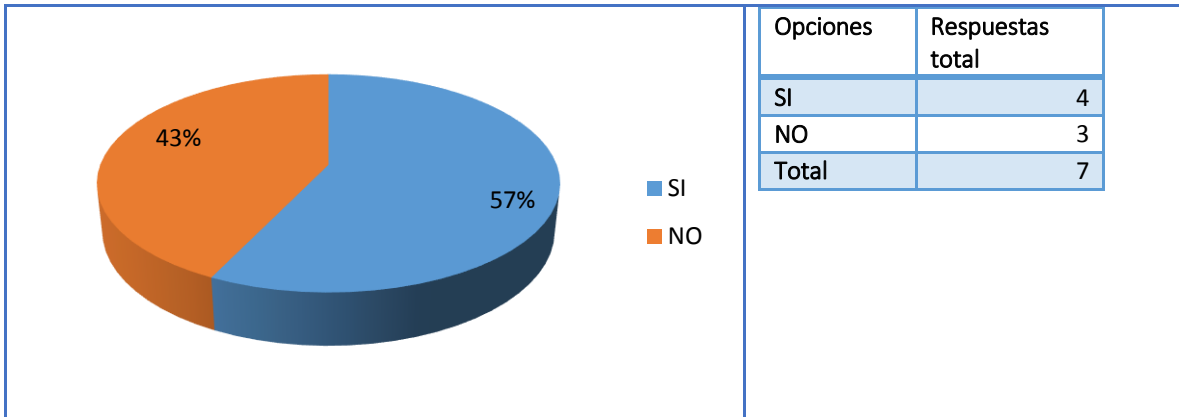
62. Pregunta: ¿Qué problemas se han presentado?



**Análisis:** Los problemas que han tenido ocasionados por el transportista son el trato inadecuado por parte del transportista al entregar el producto al cliente y el incumplimiento del tiempo de entrega del producto. El transportista se convierte en la imagen de la empresa frente al cliente por lo que es importante y necesario que conozca el protocolo que debe realizar para la entrega del producto.

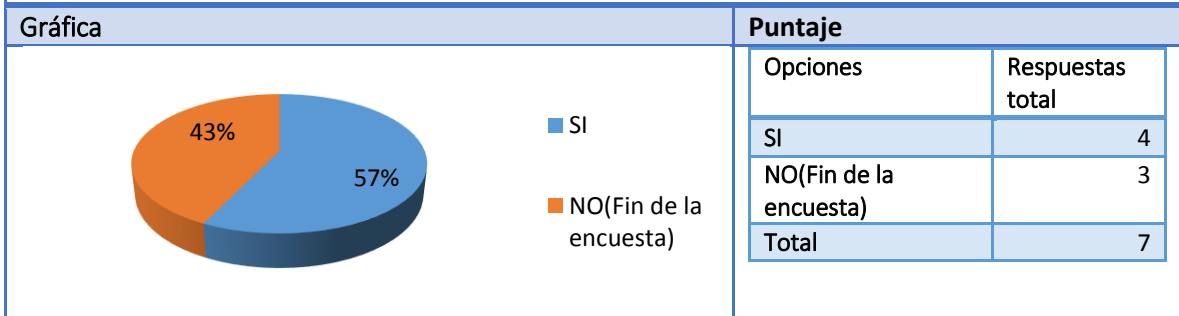
63. Pregunta: ¿Han tenido algún incremento en los costos de flete por la entrada en vigencia de la Ley Especial para la Constitución del Fondo para la Atención a Víctimas de Accidentes de Tránsito (FONAT)?

Gráfica	Puntaje
---------	---------



**Análisis:** Cuatro de las empresas encuestadas que representan el 57% registro incrementos en los costos de flete por la Ley Especial para la Constitución del Fondo para la Atención a Víctimas de Accidentes de Tránsito (FONAT) y el 43% no registro incrementos en los costos de flete por el FONAT.

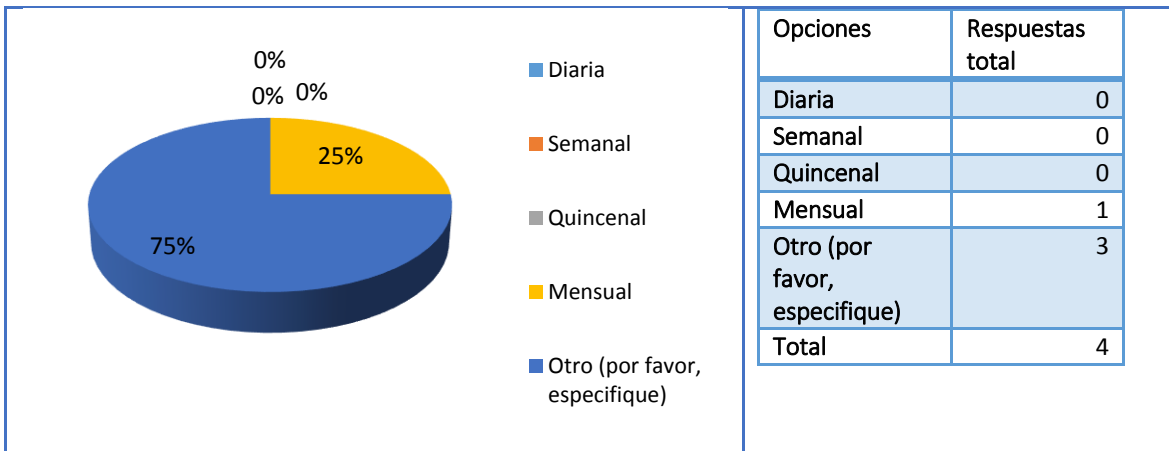
64. Pregunta: ¿Ustedes en algún momento han utilizado el servicio extraordinario para el paso de las aduanas de fronteras de El Salvador?



**Análisis:** El 57% de las empresas encuestadas han utilizado el servicio extraordinario para el paso en las aduanas de frontera en el país y el 43% restante no lo ha utilizado.

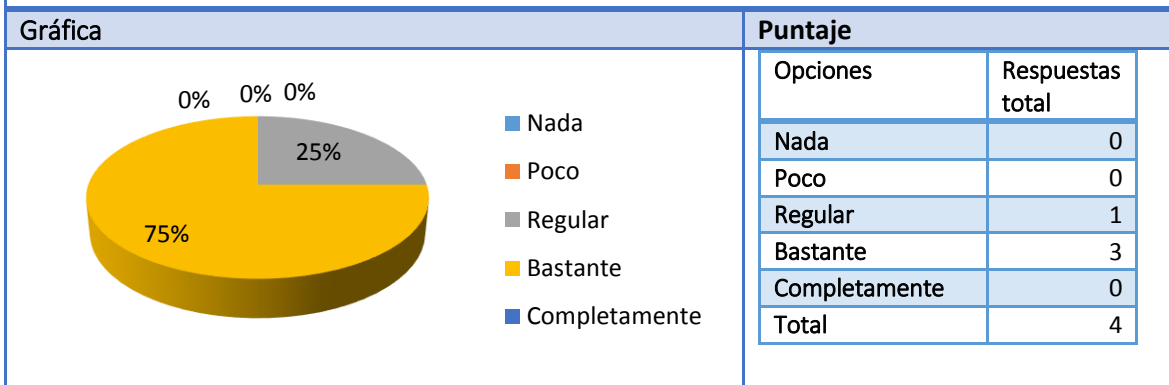
65. Pregunta: ¿Con que frecuencia lo utilizan?

Gráfica	Puntaje
---------	---------



**Análisis:** Cuatro de las empresas encuestadas que han utilizado el servicio extraordinario respondieron tres de ellas seleccionaron la opción otro y especificaron que lo utilizan anualmente y con el 25% lo ha utilizado al mes.

66. Pregunta: En ¿qué medida les ha afecta las tarifas del servicio extraordinario para el paso de las aduanas de fronteras de El Salvador?

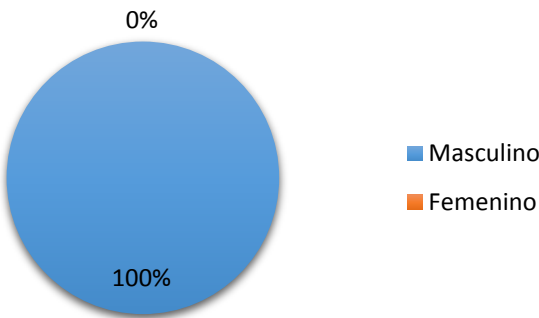


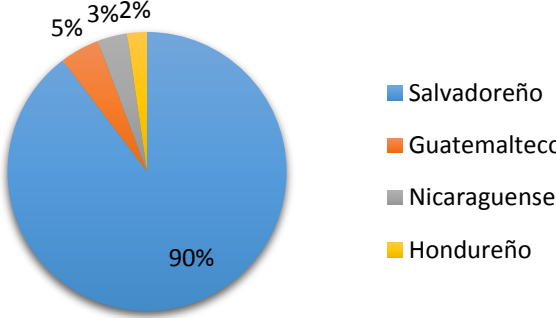
**Análisis:** El 75% de las cuatro empresas que han utilizado el servicio extraordinario califican que les ha afectado bastante las tarifas y el 25% restante opina que la tarifa les ha afectado de manera regular.

## SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL

Como parte de la investigación realizada se realiza una recolección de la información y análisis de cada una de las preguntas que han sido formuladas en el instrumentos (Encuesta) para el sector de los transportistas, así como también algunas opiniones vertidas por los transportista (Conductores) sobre algunas de las preguntas, dichas opiniones se encuentran reflejadas en el análisis por pregunta.

A continuación se muestran los resultados del instrumento del segmento de transportista:

Pregunta: Sexo							
Grafica	Puntaje						
 <p>A pie chart representing the gender distribution of 87 surveyed transporters. The chart is almost entirely blue, representing 'Masculino' at 100%. A legend to the right shows a blue square for 'Masculino' and an orange square for 'Femenino'.</p>	<table> <tr> <td>Masculino</td> <td><b>87</b></td> </tr> <tr> <td>Femenino</td> <td><b>0</b></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>87</b></td> </tr> </table>	Masculino	<b>87</b>	Femenino	<b>0</b>	<b>Total</b>	<b>87</b>
Masculino	<b>87</b>						
Femenino	<b>0</b>						
<b>Total</b>	<b>87</b>						
<p><b>Análisis:</b> la población de 87 personas encuestadas pertenecen al sexo masculino, por comentarios realizador por los mismo transportista, en el transporte de carga internacional no se encuentran mujer laborado(conduciendo) debido a los peligros que se encuentran en las carreteras internacionales.</p>							

Pregunta: Nacionalidad.											
Grafica	Puntaje										
 <p>A pie chart showing the nationalities of 87 transporters. The largest slice is blue, representing 'Salvadoreño' at 90%. Other slices include orange for 'Guatemalteco' (5%), grey for 'Nicaraguense' (3%), and yellow for 'Hondureño' (2%). A legend to the right identifies each nationality with a colored square.</p>	<table> <tr> <td>Salvadoreño</td> <td><b>78</b></td> </tr> <tr> <td>Guatemalteco</td> <td><b>4</b></td> </tr> <tr> <td>Nicaragüense</td> <td><b>3</b></td> </tr> <tr> <td>Hondureño</td> <td><b>2</b></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>87</b></td> </tr> </table>	Salvadoreño	<b>78</b>	Guatemalteco	<b>4</b>	Nicaragüense	<b>3</b>	Hondureño	<b>2</b>	<b>Total</b>	<b>87</b>
Salvadoreño	<b>78</b>										
Guatemalteco	<b>4</b>										
Nicaragüense	<b>3</b>										
Hondureño	<b>2</b>										
<b>Total</b>	<b>87</b>										
<p><b>Análisis:</b> en la premisa del perfil del entrevistado, se detalla que los transportista que conformaran parte del estudio son los vehículos (Camiones, Remolques y Cabezales) con placas Salvadoreñas, para este caso el 90% de los conductores de estos vehículos son Salvadoreños y un 10% son de origen Centroamericano (Guatemaltecos, Nicaragüenses y Hondureños) que trabajan para empresas Salvadoreñas de transporte de carga internacional.</p>											



**Pregunta: Edad (años):**

Grafica	Puntaje
<p> <span style="color: blue;">■</span> 21-30             <span style="color: orange;">■</span> 31-40             <span style="color: gray;">■</span> 41-50             <span style="color: yellow;">■</span> 51-60             <span style="color: blue;">■</span> 61-70             <span style="color: green;">■</span> 71 o Mas         </p>	21-30 <b>24</b> 31-40 <b>45</b> 41-50 <b>15</b> 51-60 <b>3</b> 61-70 <b>0</b> 71 o Mas <b>0</b> <b>Total    87</b>

**Análisis:** los conductores que formaron parte del estudio son mayor de 21 años, que es la edad mínima permitida por el Vice Ministerio de Transporte de El Salvador para poder obtener la Licencia Pesada y la Licencia-T que son las requeridas para poder realizar transporte de carga internacional.

Dado a esa condición el 80% de los conductores se encuentran entre los 21 a 40 años de edad, lo que podemos determina de manera indirecta que dichos conductores entrevistado tiene un promedio de 9.5 años de experiencia en transporte de carga.

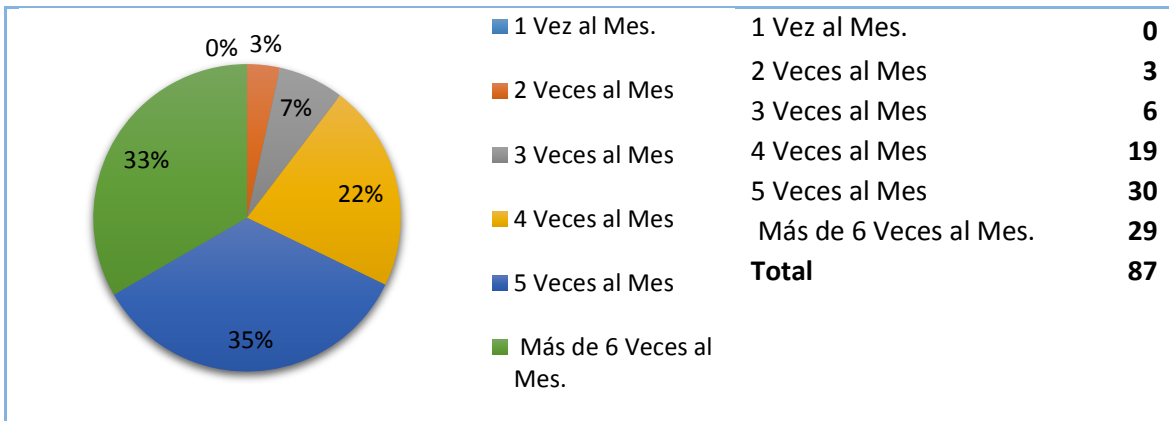
**Pregunta: ¿Usted realizan transporte de Carga Internacional?**

Grafica	Puntaje
<p> <span style="color: blue;">■</span> Si  <span style="color: orange;">■</span> No         </p>	Si <b>87</b> No <b>0</b> <b>Total    87</b>

**Análisis:** los 87 transportistas han realizado transporte de carga internacional hacia países Centroamericano y países de la región (México).

**Pregunta: ¿Con que frecuencia realiza transporte de carga Internacional?**

Grafica	Puntaje
---------	---------

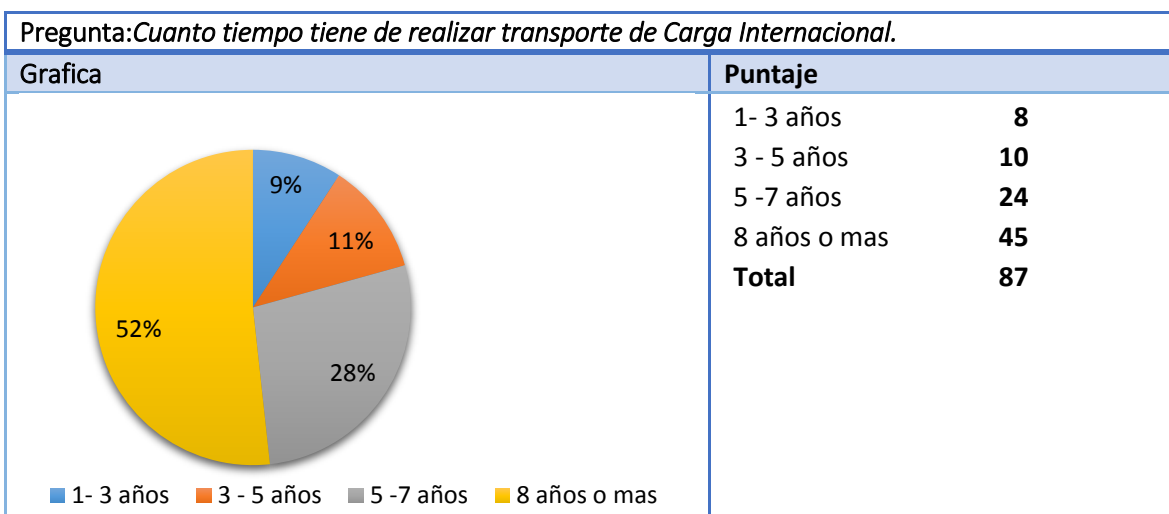


**Análisis:** El 68% de los transportistas realizan más de 4 transporte de carga al mes por las aduanas fronterizas de El Salvador.

Si lo vemos de un punto más específico los transportistas realizan de 1 a 2 transportes de carga internacional por semana. Lo que se traduce que dichos conductores pasan de 2 a 4 veces las fronteras terrestres del país (Salida y Entrada a El Salvador) por semana.

Todo paso por frontera ya sea de salida (exportando) o de entrada (Importando o vacíos) es necesario realizar tramites que pueden ser hechos por el conductor de la unidad (que en la mayoría de los casos así es) o ser realizador por un agente aduanal o encargado de la empresa de transportista.

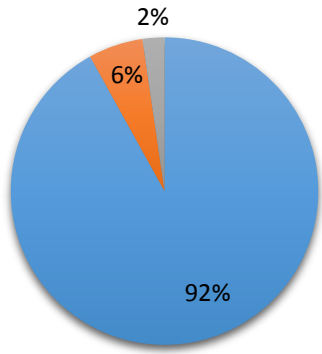
Lo que concluye que un transportista (conductor) que realiza todos los tramite de manera personal y que en promedio realiza 6 transporte de carga internacional al mes, realiza un promedio de 12 tramites mensuales y 144 tramites anuales lo que le da un amplio nivel de experiencia que se ve afectada por el mismo desinterés que muestran los transportista a dichos tramites.



**Análisis:** El 80% de los conductores dicen tener más de 5 años de realizar transporte de carga internacional vía fronteras terrestres de El Salvador.

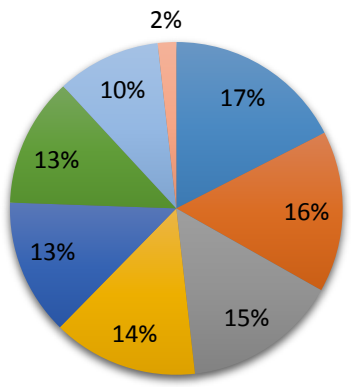
Estos 5 años se pueden traducir en 5 años de experiencia en los diferentes trámites que se deben realizar en las fronteras Salvadoreñas.

**Pregunta: ¿Usted trabaja para?**

Grafica	Puntaje
 <p> <span style="color: blue;">■</span> Empresa de transporte de carga.  <span style="color: orange;">■</span> Empresa productora de bienes.  <span style="color: gray;">■</span> O de forma Independiente.         </p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa de transporte de carga. <b>80</b></li> <li>• Empresa productora de bienes. <b>5</b></li> <li>• O de forma Independiente. <b>2</b></li> <li><b>Total</b> <b>87</b></li> </ul>

**Análisis:** El 92% de los conductores trabajan para empresas que se dedican específicamente al transporte de carga internacional. Estas empresas por opiniones expresada por los entrevistados (conductores) tienen poca presencia de control o de gestión de trámites en las aduanas, lo que se traduce en que la responsabilidad de la carga transportada queda en manos del conductor de vehículo. Lo que muchas veces provoca problemas que dichos conductores no pueden o no tienen los suficientes conocimientos para resolver alguna situación adversa que le impida el paso por una frontera Salvadoreña.

**Pregunta: De la siguiente clasificación de productos ¿Cuáles usted suele transportar internacionalmente?**

Grafica	Puntaje
 <p> <span style="color: blue;">■</span> Productos Varios  <span style="color: orange;">■</span> Alimentos  <span style="color: gray;">■</span> Carton  <span style="color: yellow;">■</span> Papel  <span style="color: darkblue;">■</span> Maquilados(ropa)  <span style="color: green;">■</span> Bebidas  <span style="color: lightblue;">■</span> Plastico  <span style="color: pink;">■</span> Quimicos         </p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productos Varios <b>78</b></li> <li>Alimentos <b>70</b></li> <li>Cartón <b>67</b></li> <li>Papel <b>63</b></li> <li>Maquilados(ropa) <b>59</b></li> <li>Bebidas <b>56</b></li> <li>Plástico <b>45</b></li> <li>Químicos <b>8</b></li> </ul>

**Análisis:** Los productos que suelen transportar internacionalmente son variados. Lo que podemos agrupar los que necesitan permisos especiales y los que no es necesario un permiso especial para ser exportado.

Dado esto el 31% de las cargas transportada requieren permisos especiales tales como zoosanitario y fitosanitarios. Y el 69% de las cargas transportadas no requieren permiso especial más que la debida documentación requerida por la aduana.

Los productos de papel y cartón reflejan un 29% de las cargas que son transportada con regularidad, siendo el papel higiene y las cajas de cartón las mayor transportadas por opiniones de los conductores

**Pregunta: ¿Transporta o ha transportado internacionalmente productos de papel y cartón?**

Grafica	Puntaje
<p>A pie chart with two segments: a large blue segment representing 84% labeled 'Si' and a smaller orange segment representing 16% labeled 'No'. A legend to the right shows a blue square for 'Si' and an orange square for 'No'.</p>	<p>Si <b>73</b>            No <b>14</b>  <b>Total 87</b></p>

**Análisis:** El 84% (73) de los conductores de vehículos de transporte de carga internacional reflejaron que han transportado o transportan productos de papel y cartón.

No de profundizo sobre qué productos en específico transportaban dado a que esto sería una pregunta sesgada de errores ya que no revelarían en muchos caso que tipo de productos llevan como carga.

El 16% (14) de los conductores que no han transportado dichos productos no seguirán siendo parte del estudio ya que se enfoca directamente sobre quienes han transportado papel y cartón.

**Pregunta: ¿Usted ha realizado algún trámite en aduanas salvadoreñas cuando ha transportados productos de papel o cartón?**

Grafica	Puntaje
<p>A pie chart with two segments: a large blue segment representing 96% labeled 'Si' and a small orange segment representing 4% labeled 'No'. A legend to the right shows a blue square for 'Si' and an orange square for 'No. Por que la empresa cuenta con un agente aduanal en las fronteras'.</p>	<p>• Si <b>7</b>            • No. Porque la empresa cuenta con un agente aduanal en las fronteras <b>0</b>  <b>Total 7</b></p>
	<p><b>Total 3</b></p>

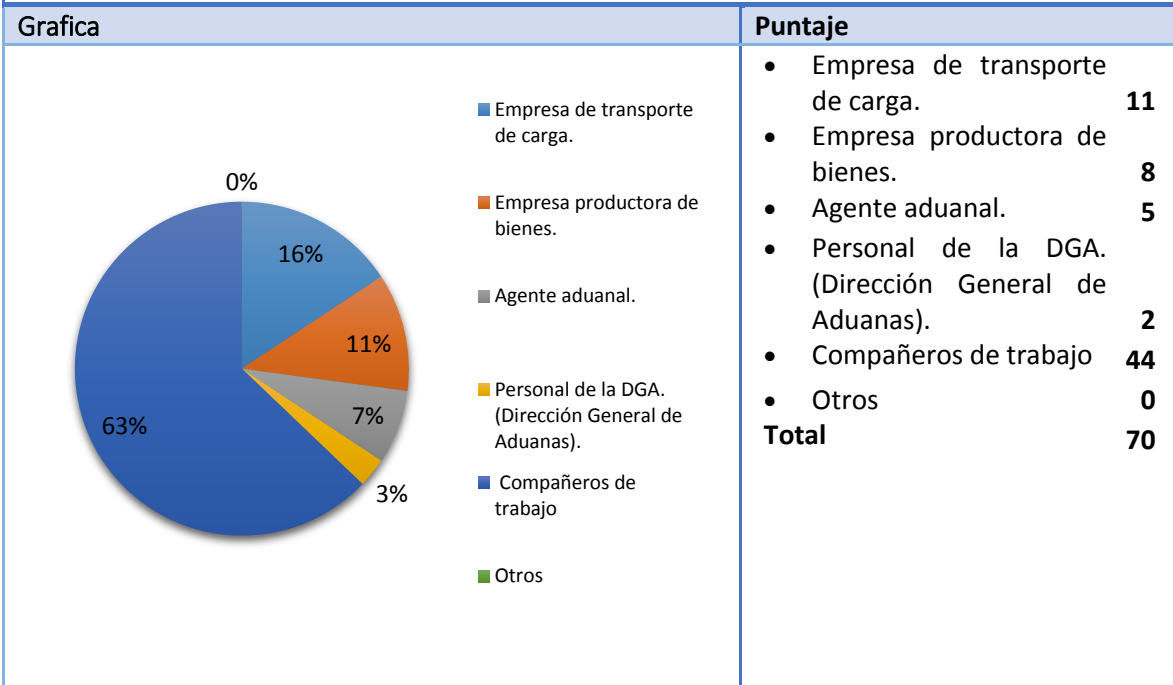
**Análisis:** El 96% de los conductores han realizado algún trámite cuando transportan o han transportado productos de papel y cartón internacionalmente.

Ya que a las empresas de transporte de carga para las cuales trabajan no cuentan con personal de soporte como un agente aduanal o tramitador en las diferentes aduanas de El Salvador para poder

ayudarles a realizar los respectivos tramites que son requeridos para poder exportar vía aduanas terrestres.

El 4% no realiza trámite debido a que la empresa de transporte de carga para la cual trabajan mantiene personal en las fronteras para gestionar estos trámites.

**Pregunta: ¿Por parte de quien usted ha recibido asesoramiento, orientación o adiestramiento para realizar estos trámites aduanales?**



**Análisis:** El 63% de los conductores ha sido asesorado u orientando por los mismos compañeros de trabajo que en este caso serían otros transportistas de carga internacional.

En muchos casos son se les ha dicho que documentos tienen que entregar o presentar en las aduanas pero muy pocas veces les han explicado por parte de la empresas de transporte o empresa productora de bienes que orden deben llevar los documentos, que tipo de información contienen los documentos, la importancia de realizar un buen trámite para poder tener un paso fluido en la siguiente frontera ya sea de transito u de fin.

Los conductores expresan que ellos han tenido que ir aprendiendo paso a paso el proceso por sus propios medios pero que aún desconocen muchas formas de poder realizar un trámite de la manera correcta ya que no existe ningún instructivo elaborados por las empresas que les indique cual es el proceder para cada uno de los caso probable y comunes que se presenta en cada aduana ya sea en El Salvador o aduanas Centroamericanas o Regionales.

En este punto existe poco desinterés por parte de la empresas de adiestras al personal que transportara sus productos y que de los conocimientos y destreza de este dependen en muchas ocasiones los cumplimientos de tiempo estipulados en un contrato al no tener mayores demoras en las fronteras porque conoces como realizar un buen tramite de exportación.

Por parte de la Dirección General de Aduanas (D.G.A) no existe un mayor interés en gestionar que las empresas de transporte de carga internacional o empresas productoras adiestren o capaciten a su personal (Conductores) que realizaran los trámites en la aduana para que este sea un proceso ágil y que optimice todo los recursos.

**Pregunta: De los siguiente Documentos necesario para exportar ¿Cuáles conoce usted?**

Grafica	Puntaje
<p>■ Declaración aduanera de exportación. 14%</p> <p>■ Código de exportador. 14%</p> <p>■ Factura de mercadería (contable original y copia). 14%</p> <p>■ Formulario Aduanero Único Centroamericano (FAUCA). 14%</p> <p>■ Lista de empaque. 13%</p> <p>■ Certificado de origen. 13%</p> <p>■ Certificado fitosanitario. 10%</p> <p>■ Certificado Zoosanitario. 8%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaración aduanera de exportación. <b>73</b></li> <li>• Código de exportador. <b>72</b></li> <li>• Factura de mercadería (contable original y copia). <b>73</b></li> <li>• Formulario Aduanero Único Centroamericano (FAUCA). <b>73</b></li> <li>• Lista de empaque. <b>70</b></li> <li>• Certificado de origen. <b>68</b></li> <li>• Certificado fitosanitario. <b>51</b></li> <li>• Certificado Zoosanitario. <b>45</b></li> </ul>

**Análisis:** Por la parte del conocimiento de los diferentes documentos y permisos requeridos por las aduna fronteras de El Salvador, se encuentra en términos aceptables ya que en las opiniones expresadas por los conductores los documentos mayormente conocidos con un 69% son:

- Declaración aduanera de Exportación.
- Factura Comercial
- FAUCA
- Código del Exportador
- Lista de empaque

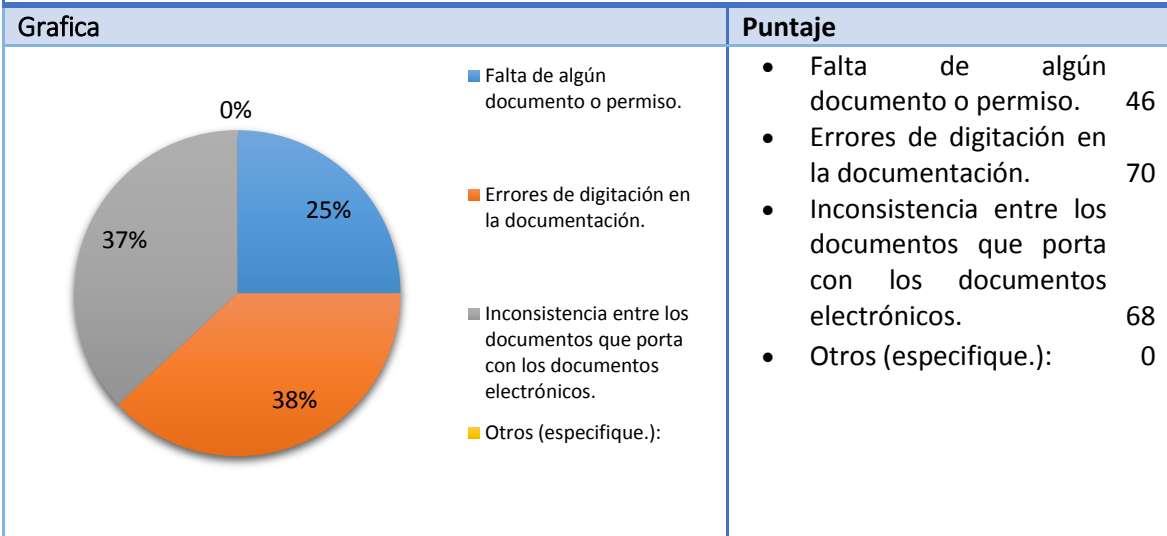
Estos documentos son exigidos por las Aduanas Salvadoreñas para poder llevar a cabo una exportación. Los otros tres documentos son permiso especiales por lo cual se tiene un conocimiento del 31%.

**Pregunta: ¿Ha tenido algún problema en las aduanas salvadoreñas por falta o errores en la documentación?**

Grafica	Puntaje						
<p>■ Si 100%</p> <p>■ No 0%</p>	<table border="0"> <tr> <td>Si</td> <td style="text-align: right;"><b>73</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td style="text-align: right;"><b>0</b></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td style="text-align: right;"><b>73</b></td> </tr> </table>	Si	<b>73</b>	No	<b>0</b>	<b>Total</b>	<b>73</b>
Si	<b>73</b>						
No	<b>0</b>						
<b>Total</b>	<b>73</b>						

**Análisis:** El 100% de los entrevistados expresan haber tenido algún problema en algún momento en las Aduanas Salvadoreñas debido a falta de algún documento o errores en los documentos donde estos no coincidían con lo que se declaraba, por lo que provocado un retraso para el paso de la frontera y en algunos casos hasta infracciones administrativas o tributarias.

**Pregunta: *Qué tipos de problemas ha tenido con la documentación en las aduanas?***



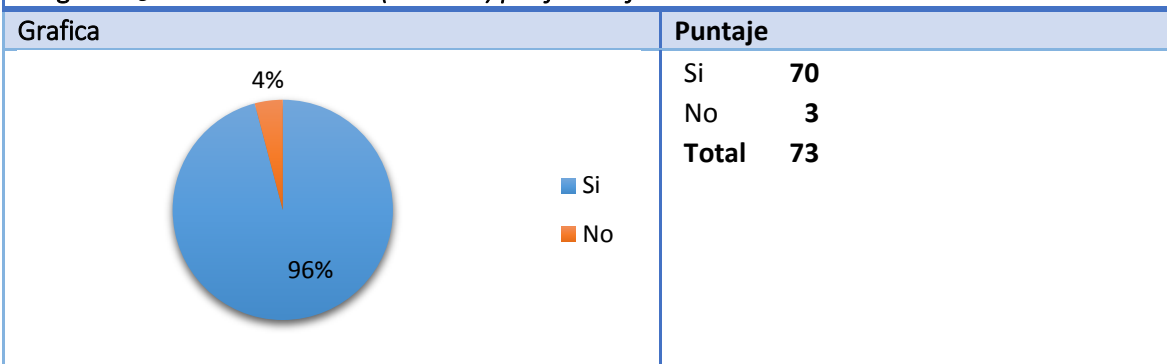
**Análisis:** Los problemas más comunes en cuestión de documentación se originan a partir de no haber realizado una buena declaración o inconsistencia entre los documentos electrónicos (FAUCA) y los documentos que portan.

Seguido de errores de digitación en los documentos como en la Declaración aduanera de Exportación y la lista de empaque que no ha sido bien redactada o esta carente de cierto tipo de información de importancia.

Y por último falta de algún documento o permiso que sea requerido por el oficial aduanero, es de recalcar que este problema muchas veces surge debido a la mala interpretación o dudas de la leyes aduanales por parte de los oficiales aduaneros, ya que estos tienen diferentes criterios para un mismo caso lo cual provoca retraso e inconsistencia en los procesos.

Ya que no se cuenta con un documento que auxilie al personal que labora en las adunas para tomar una decisión correcta y unificara para atender todos los casos de la misma forma.

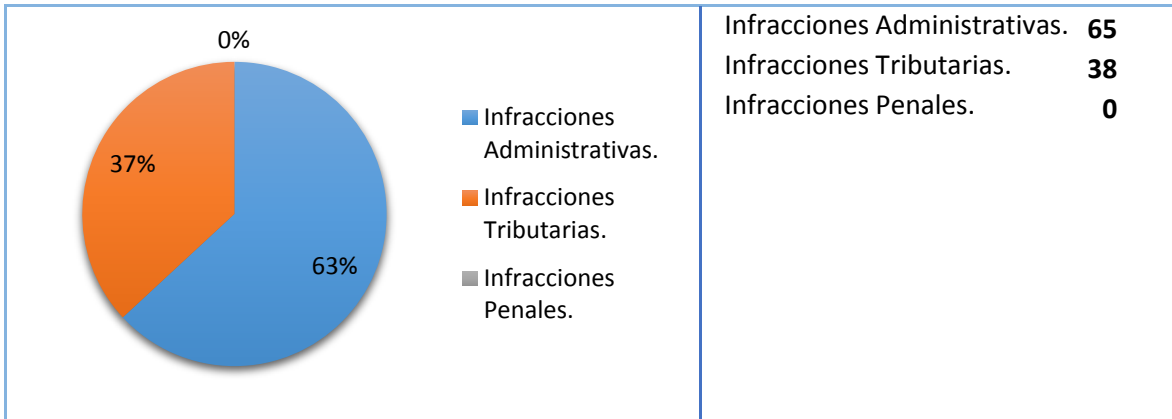
**Pregunta: *¿Ha sido sancionado (multado) por falta o fallas en la documentación?***



**Análisis:** El 96% de los conductores dicen haber recibido en alguna ocasión una infracción por parte de las Aduanas Salvadoreñas a su paso por las fronteras.

**Pregunta: *¿Qué tipo de sanción le han aplicado en las adunas salvadoreñas?***

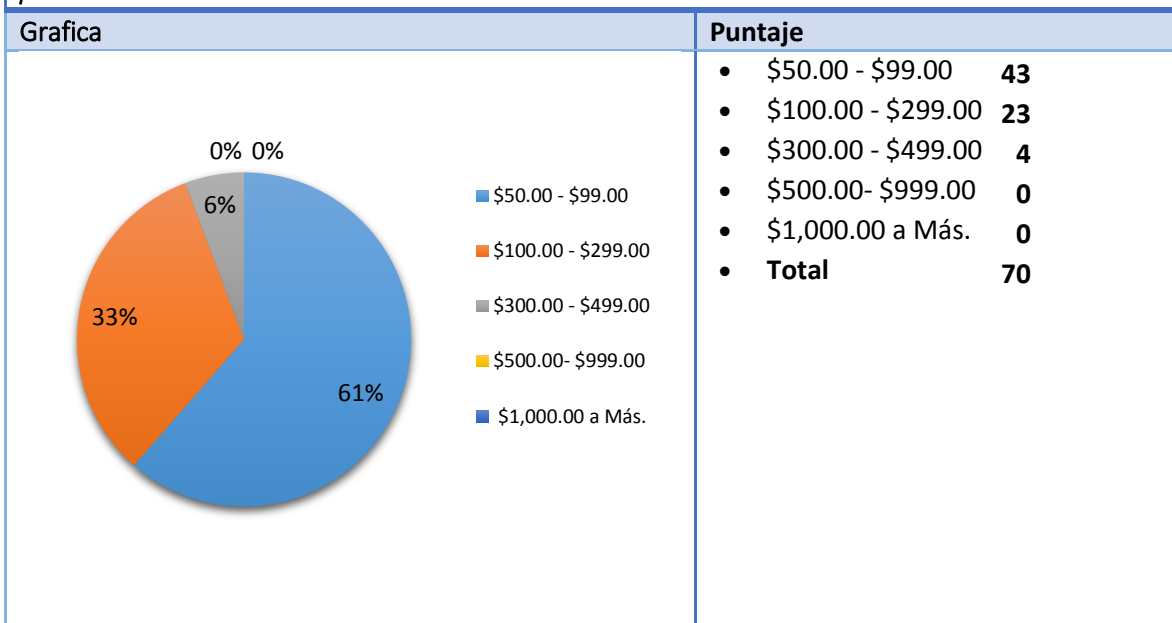
Grafica	Puntaje
---------	---------



**Análisis:** Las infracciones más recurrentes impuestas por las Aduanas Salvadoreñas, son las del tipo administrativa con un 63% según la opinión de los transportistas (conductores) y con un 37% las infracciones Tributarias donde la leyes son un poco más severas ya que se encuentran entre estas evasiones fiscales menores.

Las infracciones Penales como su nombre lo dice acarrear consecuencias graves hacia el transportistas (conductor) y el dueño de la mercadería, ya que dentro de estas infracciones están estipulado el contrabando, el narcotráficos, las evasiones fiscales mayores, las cuales son castigadas monetariamente y con tiempo en la cárcel. Por ese tipo de motivo los conductores no las mencionan dado al que le ha sido aplicado esta infracción penal muy rara o escasa vez vuelve a trabajar en el transporte de carga internacional.

**Pregunta:** De los siguientes rangos monetarios en promedio en ¿Cuánto oscila las multas impuestas por la aduanas Salvadoreñas?



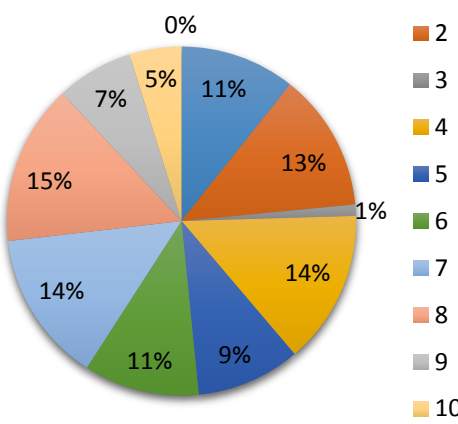
**Análisis:** Los montos más comunes a que haciende las infracciones impuestas por las aduanas Salvadoreñas oscilan en un rango de \$50.00 - \$99.00 con un total del 61% entre estas infracciones



encontramos las administrativas que según la “Ley Especial Para Sancionar Infracciones Aduanera” estipula un multa con un valor mínimo de \$50.00

En segundo lugar encontramos con un 33% las infracciones impuesta dentro de un rango de \$100.00 - \$299.00 encontramos las Infracciones Tributarias que según la “Ley Especial Para Sancionar Infracciones Aduanera” estipula un multa con un valor mínimo de \$100.00

**Pregunta: ¿Cuáles son las multas más comunes que imponen los agentes aduanales en las fronteras salvadoreñas cuando se exporta?**

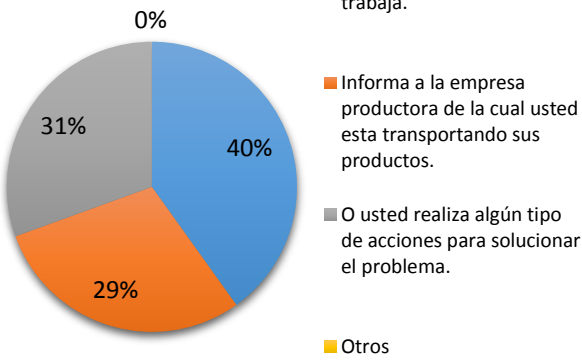
Grafica	Puntaje
 <p>A pie chart with 11 segments representing different types of customs infractions. The segments are labeled with percentages: 0%, 5%, 11%, 13%, 1%, 14%, 14%, 9%, 11%, 14%, and 15%. A legend to the right of the chart lists numbers 1 through 11, each with a corresponding colored square.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transitar fuera de las rutas establecidas (A). <b>51</b></li> <li>2. Incumplimiento de plazo de tiempo de transito aduanero (A). <b>61</b></li> <li>3. Impedimento a la dirección de aduana a realizar controles del régimen de aduana (A). <b>5</b></li> <li>4. Transbordo o reembarque de mercancía sin la autorización del funcionario aduanero (A). <b>68</b></li> <li>5. Falta o rotura del precinto (Marchamo) (A). <b>46</b></li> <li>6. Alteración de la marca de identificación del precinto (Marchamo) (A). <b>51</b></li> <li>7. La falta de transmisión electrónica del manifiesto de carga en el plazo establecido(A). <b>67</b></li> <li>8. Manifiesto de carga o documentos de transporte con errores que retrasen el despacho (A). <b>69</b></li> <li>9. Efectuar declaraciones de mercancía de exportación con omisiones o inexactitud de información (T). <b>34</b></li> <li>10. Existencia injustificada de excedente o faltante de mercancía con respecto con la consignación en los manifiesto de carga sin perjuicio de los derechos e impuestos (T). <b>23</b></li> <li>11. Otros <b>0</b></li> </ol>

**Análisis:** Cuando se les pregunto a los conductores que tipo de infracciones más comúnmente son impuestas en las aduanas Salvadoreñas, se seleccionara de la “Ley Especial Para Sancionar Infracciones Aduanera” las infracciones que son regularmente en el proceso de exportación. Se encuentra seis principalmente por opinión de los transportista (Conductores) las cuales son:

- Manifiesto de carga o documentos de transporte con errores que retrasen el despacho (A) con un 15%
- La falta de transmisión electrónica del manifiesto de carga en el plazo establecido(A) con un 14%
- Transbordo o reembarque de mercancía sin la autorización del funcionario aduanero (A) con un 14%
- Incumplimiento de plazo de tiempo de transito aduanero (A) con un 13%

- Transitar fuera de las rutas establecidas (A) con un 11%
  - Alteración de la marca de identificación del precinto (Marchamo) (A) con un 11%
- Todas estas infracciones son de tipo administrativo lo que confirma con las dos preguntas anteriores donde se señalaba que este tipo de infracciones son las más recurrentes y por las cuales son multados los transportista por su paso en las Aduanas Fronterizas Salvadoreñas.

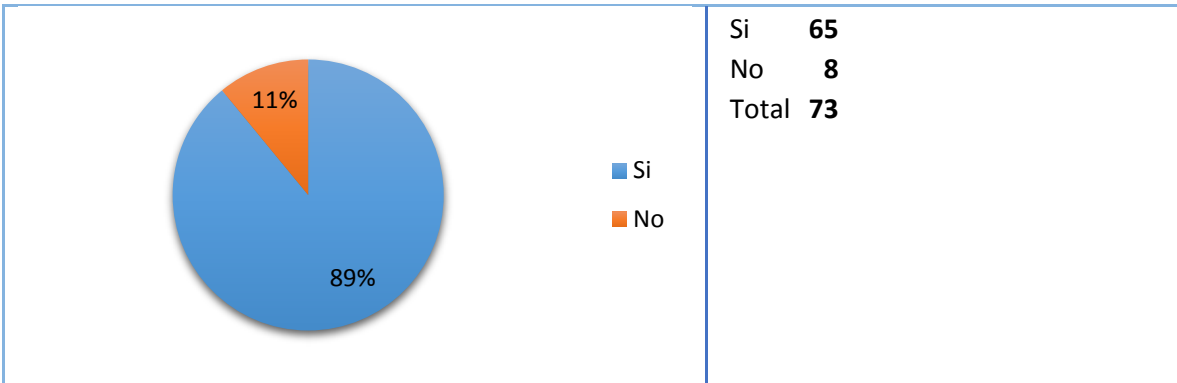
**Pregunta: ¿Cuándo existe una multa en una aduana salvadoreña cuál es su proceder?**

Grafica	Puntaje
 <p>■ Informa a la empresa de transporte para la cual trabaja. 40%</p> <p>■ Informa a la empresa productora de la cual usted esta transportando sus productos. 29%</p> <p>■ O usted realiza algún tipo de acciones para solucionar el problema. 31%</p> <p>■ Otros 0%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informa a la empresa de transporte para la cual trabaja. <b>67</b></li> <li>• Informa a la empresa productora de la cual usted está transportando sus productos. <b>49</b></li> <li>• O usted realiza algún tipo de acciones para solucionar el problema. <b>51</b></li> <li>• Otros <b>0</b></li> </ul>

**Análisis: Cuando** se les pregunto a los transportista (Conductores) cuál era su proceder cuando había sido infraccionado en una aduana Salvadoreñas, el 40% dicen que se comunican con la empresas de transporte de carga para la cual trabajan para que ellos realicen acciones para poder solventar el problema muchas veces estas acciones, es el depósito del dinero correspondiente al valor de una multa en una cuenta o envió de dinero por mensajería para solventar la multa. El 31% dice que antes de llamar a la empresa ellos tratan de solventar el problema y cuando este no puede ser solventado por el mismo se comunica con la empresa de transporte para pedir ayuda, pero si se da el caso que el monto de la multa impuesto no es muy alto el solventa esto con sus propios medio y después realiza el cobro respectivo a la empresa. Y el 29% dice que se comunica con la empresa a la cual está transportando los productos para que dicha empresa solvente estos inconvenientes.

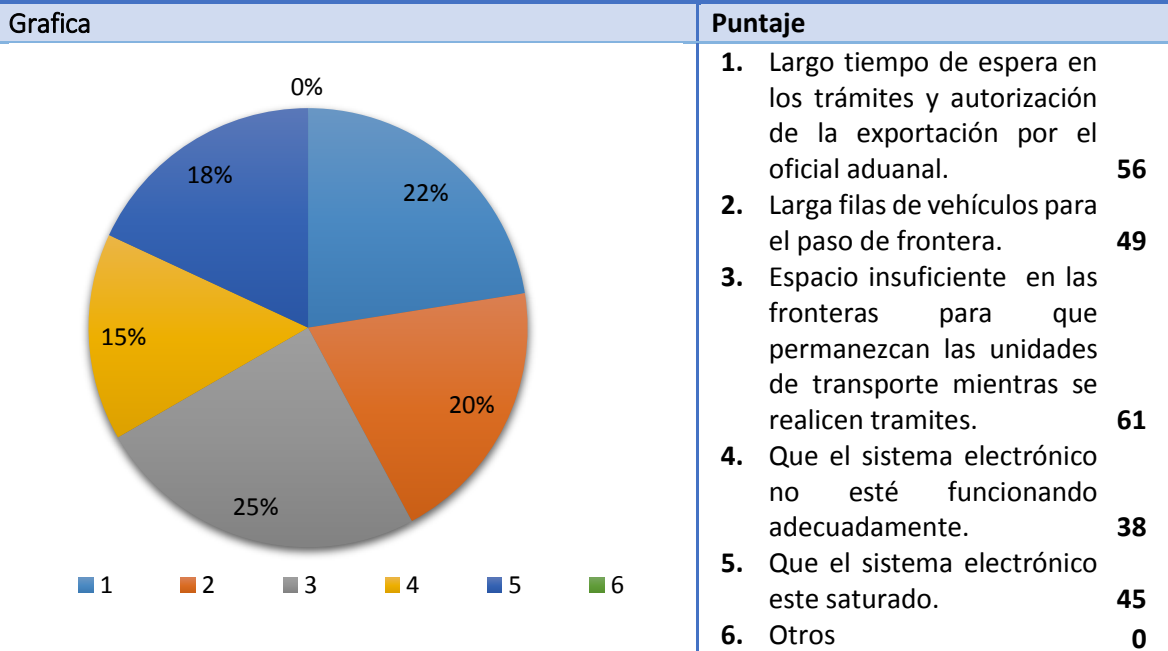
**Pregunta: ¿Normalmente tiene algún problema en el paso por las fronteras salvadoreñas?**

Grafica	Puntaje
---------	---------



**Análisis:** El 89% de los transportistas dicen tener o haber tenido algún tipo de problema por su paso en las fronteras Salvadoreñas.

**Pregunta:** ¿Qué tipos de problemas normalmente tiene al paso por las fronteras salvadoreñas?

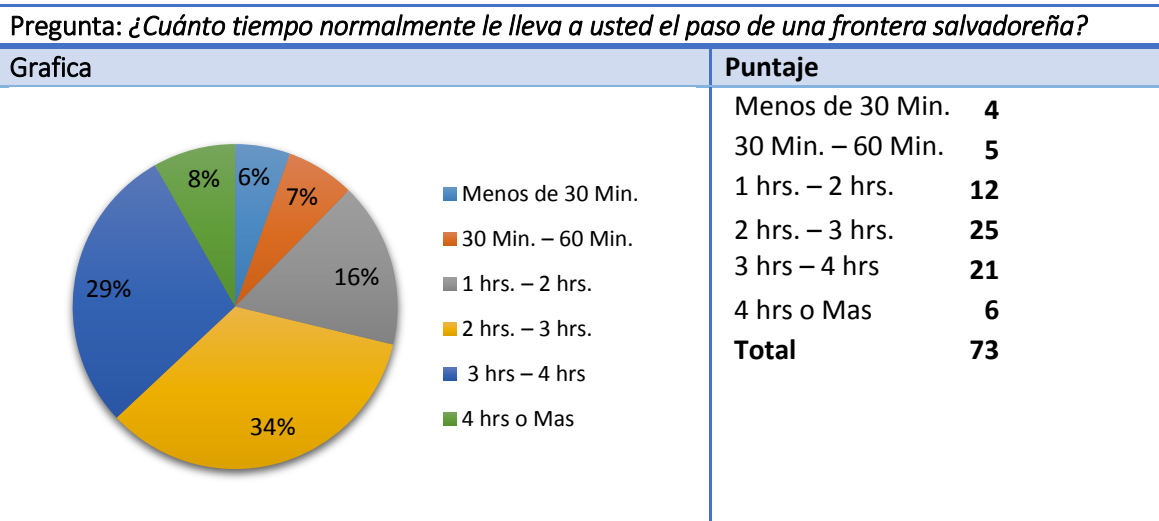


**Análisis:** Entre los principales problemas que dicen tener los transportista es que no existe un espacio suficiente en las aduanas para aparcar sus unidades mientras ellos realizan sus trámites de exportación, de las tres aduana que son parte del estudio dos presenta esta problemática principalmente, dichas aduanas son la de la Hachadura y la de Anguiatu que no poseen espacio suficientes para las unidades de transporte. Mientras que en la aduana el Amatillo existe un espacio amplio pero por ser una aduana que tiene como destino los países de Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá, el espacio para aparcar es muy limitado cuando se aglomera muchas unidades, aunque existen parqueos privados en la zona esto acarrea un costo para los transportista que oscila de \$1.00 a \$5.00 por día.

Otro de los problemas que se presenta son los tiempo prolongado para poder realizar el trámite ya que el proceso de atención es por llegada, y hay horas picos donde se aglomeran los transportista solicitado aprobaciones de exportación o algún transportista presenta problemas con documentación hace que el tiempo se prolongue debido a que le tienen que resolver el problemas.

Otro problemas se da al momento del paso por los puntos de control se genera trafico debido a las cantidades de vehículos queriendo ingresar a una aduana fronteriza y a la falta de recurso personal por parte de la aduana para agilizar los chequeo rutinarios para poder realizar el tránsito.

Los dos últimos problemas tienen que ver directamente con los sistemas electrónicos (SICEX y SIDUNEA) en el cual existe una saturación del sistema lo que imposibilita una transmisión de información ágil y los problemas técnicos que presenta esto debido a que por momento el sistema deja de funcionar correctamente por minutos, horas o hasta días, por lo cual imposibilita poder realizar una aprobación de exportación.

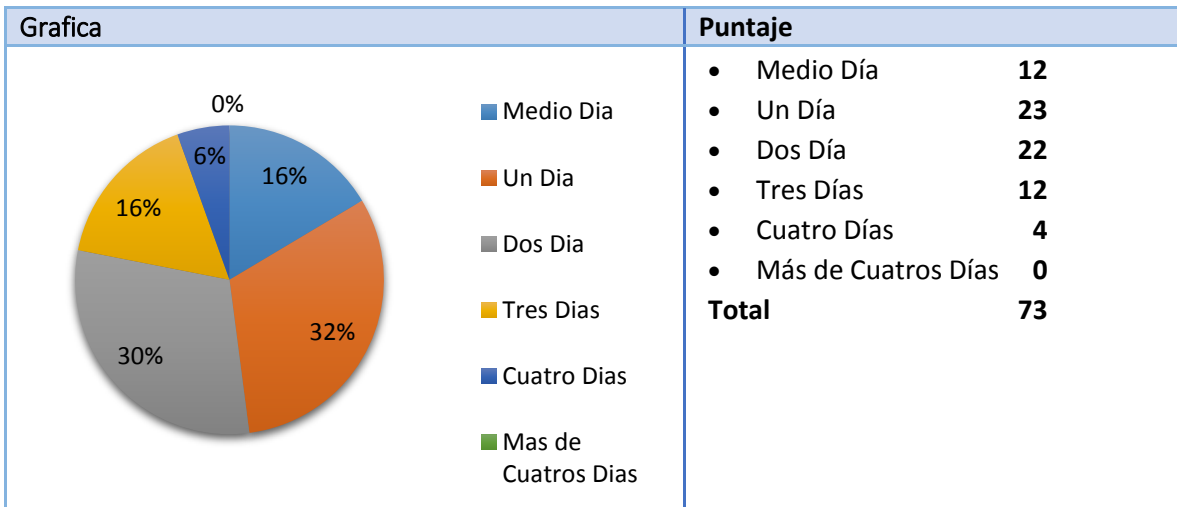


**Análisis:** Según la opinión de los transportista a ellos le lleva de 1 a 3 horas en promedio normalmente pasar una frontera Salvadoreñas lo que se considera un tiempo improductivo que a la larga lo que genera son costo innecesarios tanto para las empresas productoras y las empresas transportista.

El 71% de los transportistas dicen llevarse más de una hora para el paso por la frontera que según los procesos realizados por las aduanas Salvadoreñas este tiempo no debería ser mayor a 30 min para la aprobación de una exportación cuando en su selectividad sea de color verde.

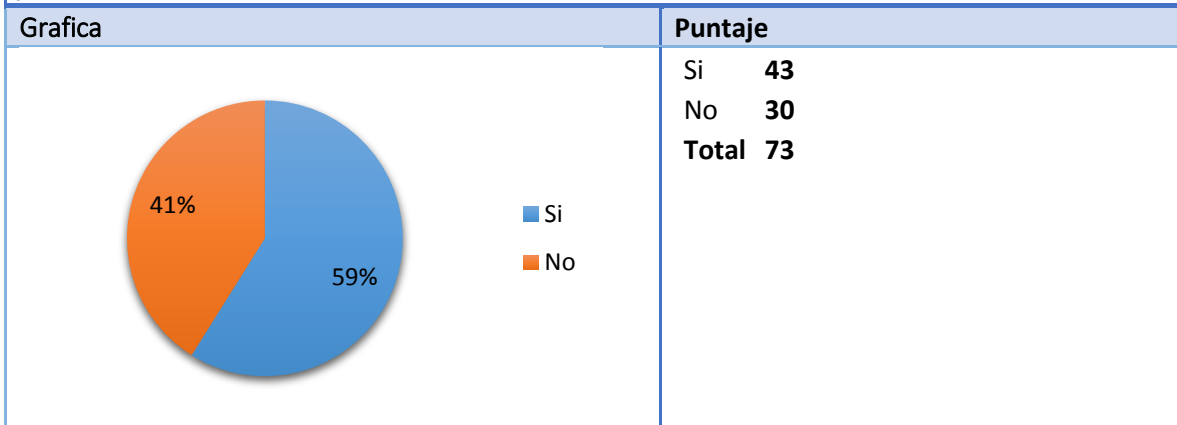
Actualmente no se están cumpliendo estos tiempos lo que genera un proceso deficiente para poder realizar una exportación, pero dicho problemas no solo son de parte de las aduanas sino que también de la empresas de transporte y empresas productoras ya que estos tiempo elevado están relacionado directamente por factores propios de ellos tales como problemas de documentación, incumplimiento de normativas entre otros.

**Pregunta: ¿Cuánto el tiempo máximo que ha tenido que esperar para pasar una frontera salvadoreña?**



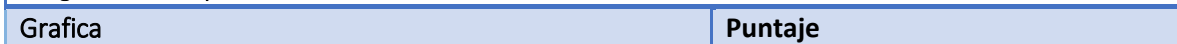
**Análisis:** Los tiempo máximo que han tenido que estar en una frontera los transportáis van de uno a dos días con un 62% esto debido a muchos factores, tales como fallas en el sistema de trasmisión electrónica de las declaraciones, problemas con la documentaciones, selectividad de color amarillo o color rojo, incumplimiento de normativas, certificados de origen, permiso especiales entre otros. Que directamente generan costos no estimados por fallas de las empresas de transportista, empresas productoras o la misma aduana. Lo que se puede concluir que es un problema donde se comparten responsabilidades.

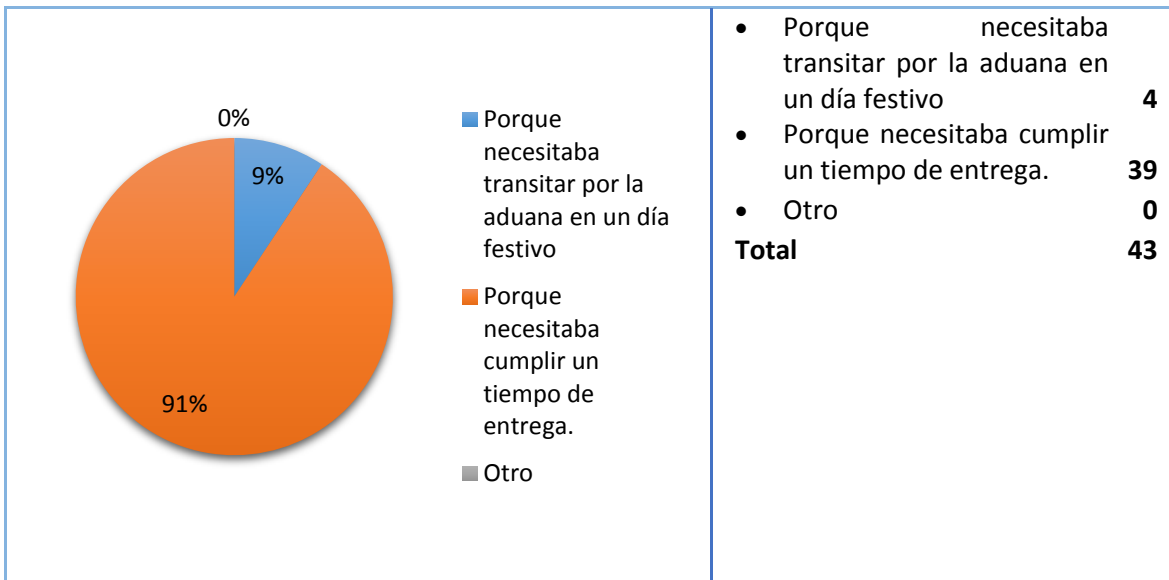
**Pregunta:** *¿Usted ha utilizado en alguna ocasión el servicio extra ordinario de horarios en las fronteras salvadoreñas?*



**Análisis:** Un 59% de los transportista dicen que sus empresa de transporte de carga o empresas productora a los cuales le transportan sus cargan ha solicitado dicho servicio para poder transitar por las fronteras en horarios extraordinario o en días festivos de la localidad donde esté ubicada la aduana.

**Pregunta:** *¿Por qué motivo Utilizo este servicio extra ordinario de horarios?*



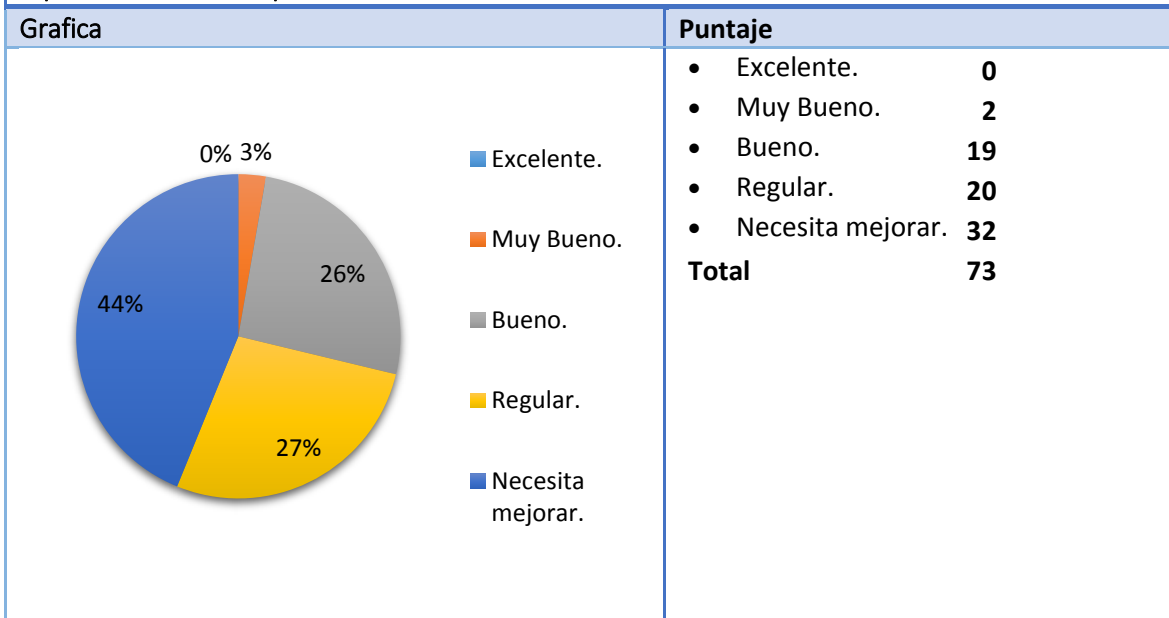


- Porque necesitaba transitar por la aduana en un día festivo **4**
  - Porque necesitaba cumplir un tiempo de entrega. **39**
  - Otro **0**
- Total 43**

**Análisis:** El 91% dice haber solicitado este servicio en ocasiones donde se debe cumplir una fecha u hora de entrega restringida a la cancelación del contrato si no es entregado en los términos y condiciones pactados.

Dado que este servicio genera un costo extra el cual puede oscilar entre \$100.00 a \$300.00 debido al costo de la hora extra que laborara el oficial aduanal, así como los respectivos viáticos de este, previa autorización por parte del administrador de aduanas. Este servicio es poco solicitado debido a estos motivos.

**Pregunta:** ¿Cómo considera usted por su experiencia personal el proceso de autorización para la exportación realizado por las aduanas Salvadoreñas?



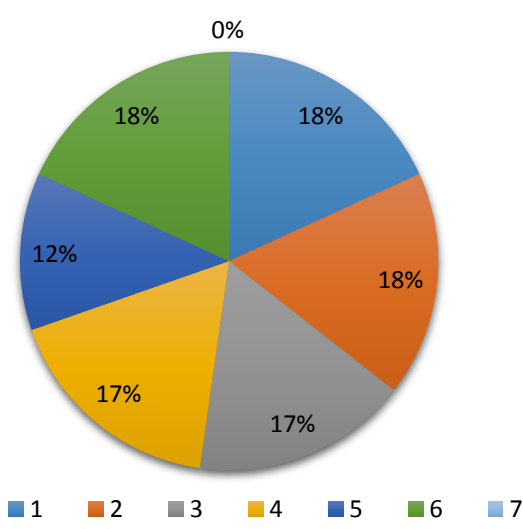
**Análisis:** El 44% de los transportista considera que el servicio proporcionado por las aduanas salvadoreñas necesita realizar una mejora en todo el proceso que se realiza, el 27% lo considera

como regular el servicio brindando. Lo que significaría que un 71% de los transportistas no está satisfecho con los procesos que se realizan en las aduanas Salvadoreñas.

Esto puede ser debido a dos puntos los cuales son:

- que las aduanas a su parecer no realizan tramites ni proceso eficiente lo cuales retrasan sus tiempo de paso por una frontera
- o que las aduanas son muy exigentes en el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normativas aduaneras por lo cual su tránsito se ve retrasado y que generen costo extras debido a que tiempo largos en frontera o infracciones impuestas.

**Pregunta: ¿Qué aspectos mejoraría usted para agilizar o mejoras los procesos de exportación en las aduanas salvadoreñas?**

Grafica	Puntaje																					
 <p>A pie chart illustrating the distribution of responses for seven aspects of improvement. The segments are: 18% (blue), 18% (orange), 17% (grey), 17% (yellow), 12% (dark blue), 18% (green), and 0% (light blue). A legend below the chart maps colors to numbers 1 through 7.</p>	<table border="0"> <tr> <td><b>1.</b></td> <td>Reducción de tiempo en trámites y autorización de la exportación.</td> <td><b>73</b></td> </tr> <tr> <td><b>2.</b></td> <td>Ventanilla de información y orientación en las aduanas para realizar un mejor trámite.</td> <td><b>70</b></td> </tr> <tr> <td><b>3.</b></td> <td>Reducir las largas filas de vehículos en las fronteras.</td> <td><b>67</b></td> </tr> <tr> <td><b>4.</b></td> <td>Que excitan espacios suficientes dentro o en las cercanías de las aduanas para que permanezcan las unidades de transportes con servicios básicos (área de estancia, comedor, duchas y servicios sanitarios).</td> <td><b>70</b></td> </tr> <tr> <td><b>5.</b></td> <td>Que el sistema este siempre habilitado a toda hora para realizar trámites.</td> <td><b>49</b></td> </tr> <tr> <td><b>6.</b></td> <td>Extender los horarios de atención de las aduanas.</td> <td><b>73</b></td> </tr> <tr> <td><b>7.</b></td> <td>Otros</td> <td><b>0</b></td> </tr> </table>	<b>1.</b>	Reducción de tiempo en trámites y autorización de la exportación.	<b>73</b>	<b>2.</b>	Ventanilla de información y orientación en las aduanas para realizar un mejor trámite.	<b>70</b>	<b>3.</b>	Reducir las largas filas de vehículos en las fronteras.	<b>67</b>	<b>4.</b>	Que excitan espacios suficientes dentro o en las cercanías de las aduanas para que permanezcan las unidades de transportes con servicios básicos (área de estancia, comedor, duchas y servicios sanitarios).	<b>70</b>	<b>5.</b>	Que el sistema este siempre habilitado a toda hora para realizar trámites.	<b>49</b>	<b>6.</b>	Extender los horarios de atención de las aduanas.	<b>73</b>	<b>7.</b>	Otros	<b>0</b>
<b>1.</b>	Reducción de tiempo en trámites y autorización de la exportación.	<b>73</b>																				
<b>2.</b>	Ventanilla de información y orientación en las aduanas para realizar un mejor trámite.	<b>70</b>																				
<b>3.</b>	Reducir las largas filas de vehículos en las fronteras.	<b>67</b>																				
<b>4.</b>	Que excitan espacios suficientes dentro o en las cercanías de las aduanas para que permanezcan las unidades de transportes con servicios básicos (área de estancia, comedor, duchas y servicios sanitarios).	<b>70</b>																				
<b>5.</b>	Que el sistema este siempre habilitado a toda hora para realizar trámites.	<b>49</b>																				
<b>6.</b>	Extender los horarios de atención de las aduanas.	<b>73</b>																				
<b>7.</b>	Otros	<b>0</b>																				

**Análisis:** cuando se les pregunto a los transportista que aspectos ellos consideraría una mejora al proceso de exportación por las aduanas salvadoreñas dentro de cierto punto señalaron 4 principalmente los cuales son:

- **Reducción de tiempo en trámites y autorización de la exportación 18%.**

Que los tramites de aprobación de una exportación se realicen de manera ágil y que los procesos se optimicen para lograr un mayor aprovechamiento de los recursos limitados disponibles en las adunas Salvadoreñas.

- **Extender los horarios de atención de las aduanas 18%.**

Que los horarios de atención fueran extendidos dos horas más, ya que actualmente se brinda servicios de 6: am (06:00) hasta las 10:00 pm (22:00), con la propuesta seria el nuevo horario de 5: am (05:00) hasta las 11:00 pm (23:00).

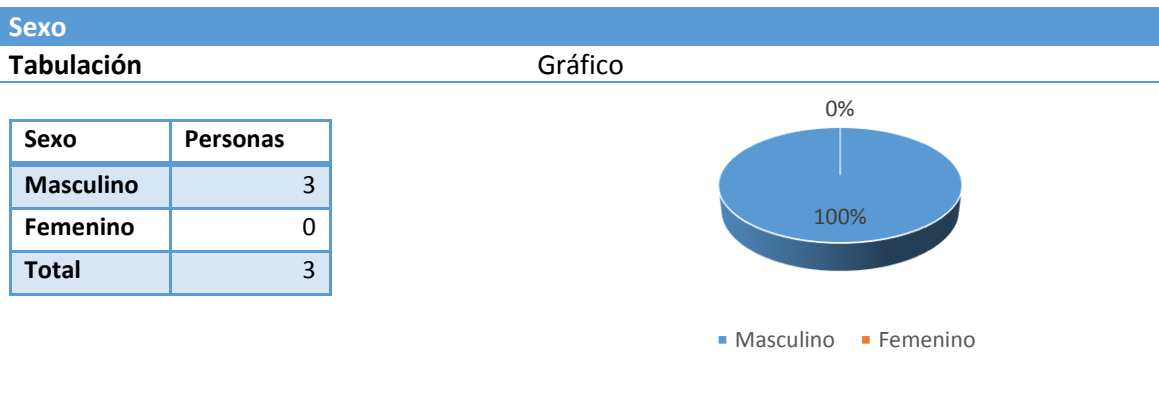
- **Ventanilla de información y orientación en las aduanas para realizar un mejor trámite 18%.**

Que en cada aduana salvadoreña se gestione una unidad o sección con una función básica la cual se el acceso a la información donde se oriente de la manera correcta a los transportista sobre los diferentes requisitos que se deben de cumplir para poder realizar un trámite de manera correcta para realizar una exportación o importación según sea el caso.

- **Que excitan espacios suficientes dentro o en las cercanías de las aduanas para que permanezcan las unidades de transportes con servicios básicos (área de estancia, comedor, duchas y servicios sanitarios) 17%.**

Que en las aduanas Salvadoreñas se gestiones la construcción de aparcamientos públicos o privados en las zonas aledañas a las frontera, dicho lugares deben de cumplir con condiciones mínimas que brinden seguridad y servicios básicos a los transportista mientras realizan sus trámites de exportación o importación según sea el caso.

### SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR



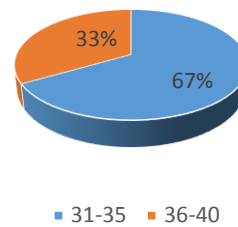
**ANÁLISIS**

Se tiene que de los tres administradores de aduana encuestados el 100% son de género masculino.





Edad	Personas
31-35	2
36-40	1
Total	3



### ANÁLISIS

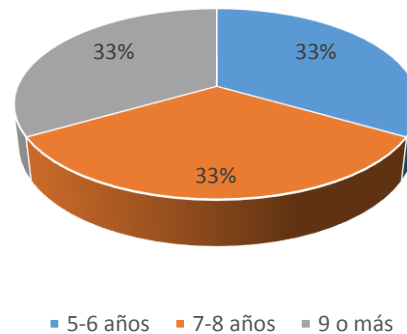
Dos de los tres administradores de aduanas andan entre 31 a 35 años y uno de ellos dice tener entre 36 a 40 años de edad.

### 1. ¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando como Administrador de Aduanas?

#### Tabulación

#### Gráfico

Tiempo	Personas
5-6 años	1
7-8 años	1
9 o más	1
Total	3



### ANÁLISIS

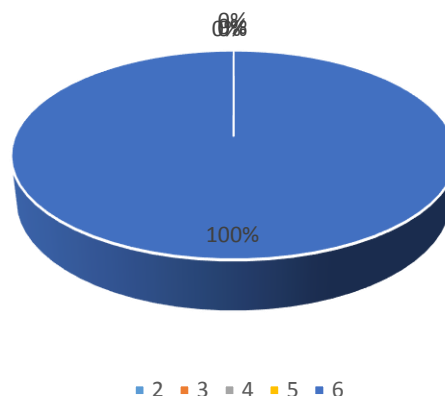
Los tres administradores encuestados dicen estar en diferentes rangos en cuanto al tiempo de estar laborando como administrador de aduanas que es la mayor autoridad en dicho recinto con un 33% respectivamente. Además también cumple con el perfil del encuestado, ya que para nuestro estudio se necesita una persona con vasta experiencia en el manejo en materia aduanal.

## 2. ¿Cuántos Oficiales de Aduana trabajan en esta aduana?

### Tabulación

Oficiales de Aduana	Personas
2	0
3	0
4	0
5	0
6	3
<b>total</b>	<b>3</b>

### Gráfico



### ANALISIS

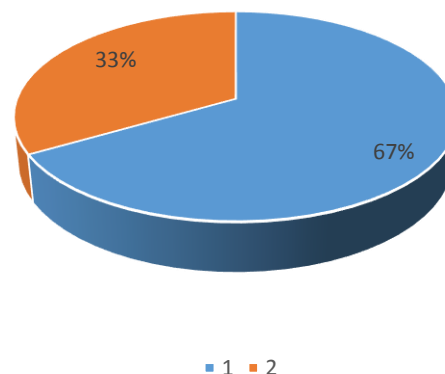
En las tres aduanas visitadas actualmente están laborando seis oficiales de aduana que son los que se encargan de realizar los procesos y manejar la respectiva documentación de exportación e importación en la aduana.

## 3. ¿Cuántos Contadores Vista trabajan en esta aduana?

### Tabulación

Contador Vista	Personas
1	2
2	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

### Gráfico



### ANALISIS

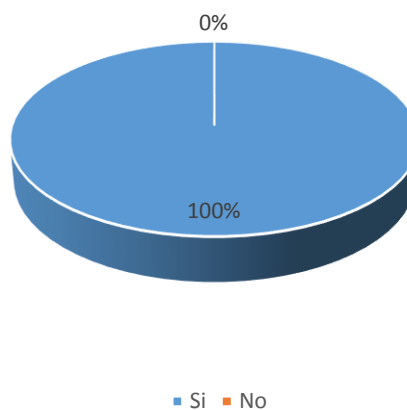
Se tiene que en dos aduanas terrestres (Anguiatú y La Hachadura) se cuenta con un solo contador vista con un 67% y en una aduana (El Amatillo) se está contando con dos contadores vista que representa el 33% respectivamente ya que en El Amatillo hay un mayor flujo de paso de carga internacional por ser la frontera que conecta con varios países de la región centroamericana.

#### 4. ¿Conoce sobre las leyes y reglamentos en materia de aduanas?

Tabulación

Gráfico

Opciones	Respuesta
SI	3
No	0
<b>Total</b>	<b>3</b>



#### ANALISIS

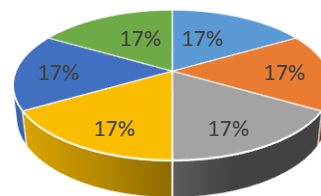
De los 3 Administradores de Aduana encuestados el 100% dice conocer las leyes y reglamentos en materia de aduanas

## 5. De las siguientes reglamentos y tratados regionales ¿Cuáles usted conoce?

### Tabulación

### Gráfico

Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)	3
Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)	3
Tratado Multilateral del Libre Comercio e Integración Económica Centroamericana	3
Reglamento Centroamericano sobre el Origen de las Mercancías	3
Reglamento sobre el Régimen de Transito Aduanero Internacional	3
Reglamento Centroamericano sobre Valoración Aduanero de las Mercancías	3



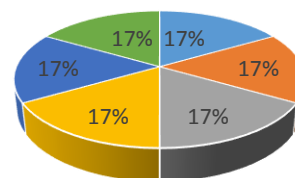
- Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA)
- Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA)
- Tratado Multilateral del Libre Comercio e Integración Económica Centroamericana
- Reglamento Centroamericano sobre el Origen de las Mercancías
- Reglamento sobre el Régimen de Transito Aduanero Internacional
- Reglamento Centroamericano sobre Valoración Aduanero de las Mercancías

### ANÁLISIS

De los 3 Administradores de Aduana encuestados, los 3 dijeron conocer cada uno de los reglamentos y tratados regionales enlistados anteriormente, con un 17% respectivamente. Los 3 Administradores de Aduana están al tanto de los tratados y reglamentos en materia de aduana ya que ellos deben manejarlos muy bien y actualizarse sobre algún cambio o decretos nuevos.

## 6. De las siguientes leyes en materia aduanal ¿Cuáles usted conoce?

Tabulación	Gráfico
Ley de Simplificación Aduanera	3
Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras	3
Ley de Registro de Importadores	3
Ley de Reactivación de las Exportaciones	3
Ley de Zonas Francas Industriales y de Comercialización	3
Ley de Almacenaje	3



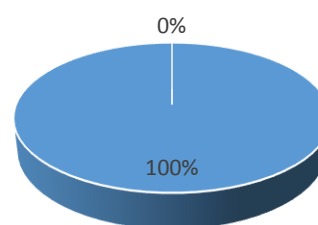
- Ley de Simplificación Aduanera
- Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras
- Ley de Registro de Importadores
- Ley de Reactivación de las Exportaciones
- Ley de Zonas Francas Industriales y de Comercialización

### ANÁLISIS

De los 3 Administradores de Aduana encuestados, los 3 dijeron conocer cada una de las leyes en materia de aduana enlistados anteriormente con un 17% respectivamente. Esto significa que el 100% de los encuestados dice conocer las leyes en materia de aduanas

## 7. ¿Conoce sobre los sistemas informáticos que existen para exportar?

Tabulación	Gráfico
Si	3
No	0
Total	3



- Si
- No

### ANÁLISIS

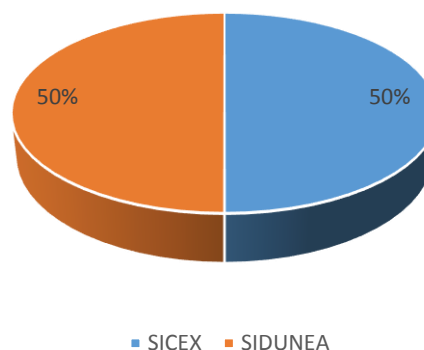
De los 3 Administradores de Aduana el 100% dice conocer sobre los sistemas informáticos que existen en uso para realizar las exportaciones

### 8. ¿Cuáles sistemas informáticos conoce para realizar la exportación?

#### Tabulación

Sistema	Tab.
SICEX	3
SIDUNEA	3

#### Gráfico



#### ANÁLISIS

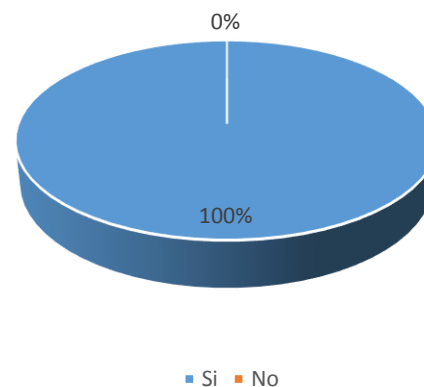
De los 3 Administradores de Aduana el 100% dice conocer tanto el sistema informático SIDUNEA como el sistema informático SICEX. Por lo tanto el SICEX como el SIDUNEA son conocidos de igual manera por los Administradores de Aduana encuestados.

### 9. ¿Puede manejar estos sistemas informáticos?

#### Tabulación

Si	3
No	0
Total	3

#### Gráfico



#### ANÁLISIS

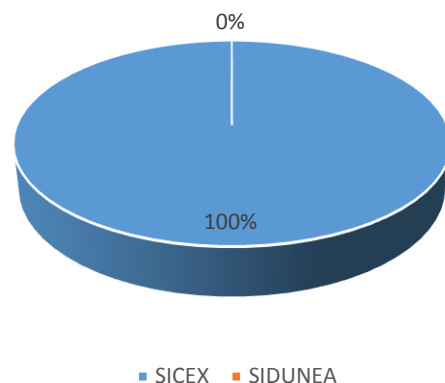
De los 3 Administradores de Aduana el 100% dice poder manejar dichos sistemas informáticos.

### 10. ¿Cuál de estos dos sistemas es el más utilizado?

#### Tabulación

Sistema	Personas
SICEX	3
SIDUNEA	0
<b>Total</b>	<b>3</b>

#### Gráfico



#### ANÁLISIS

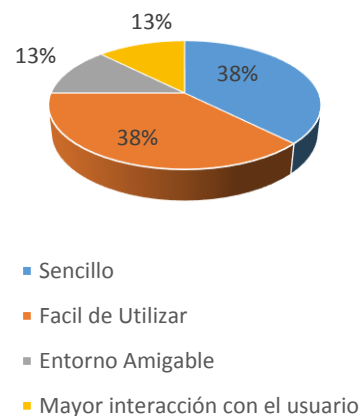
De los 3 Administradores de Aduana el 100% dice que en donde más se tramitan solicitudes de exportación es en el sistema informático SICEX

### 11. De la pregunta anterior ¿Por qué razón el SICEX es el sistema más utilizado?

#### Tabulación

Razones	Personas
Sencillo	3
Fácil de Utilizar	3
Entorno Amigable	1
Mayor interacción con el usuario	1

#### Gráfico



#### ANÁLISIS

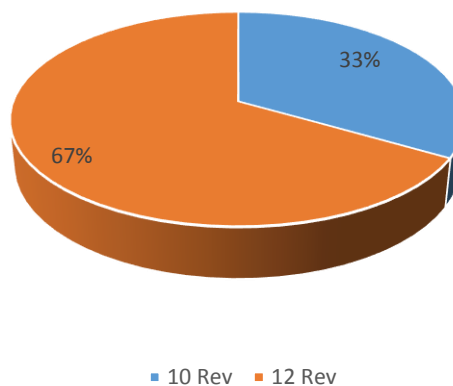
Un 38% dice que el SICEX es el más utilizado por su sencillez, el otro 38% dice que una de las razones por las cuales el SICEX es bastante demandado es porque es más fácil de utilizar y un 13% dice que su entorno es amigable y posee una mayor interacción con el usuario.

### 12. ¿Cuántas Revisiones Físicas se realizan en promedio en el día?

#### Tabulación

Revisiones	Tab.
10 Rev	1
12 Rev	2
total	3

#### Gráfico



#### ANÁLISIS

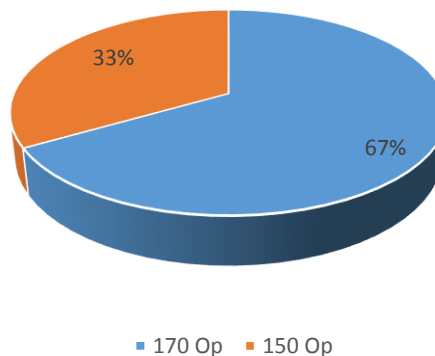
El 67% respondió que se están haciendo en promedio en el día un total de 12 revisiones físicas y el 33% restante dice que se realizan 10 revisiones físicas en las aduanas terrestres del país.

### 13. ¿Cuántas operaciones en materia de exportación se atienden en promedio en el día?

#### Tabulación

Nº de Operaciones	Personas
170Op	2
150 Op	1
Total	3

#### Gráfico

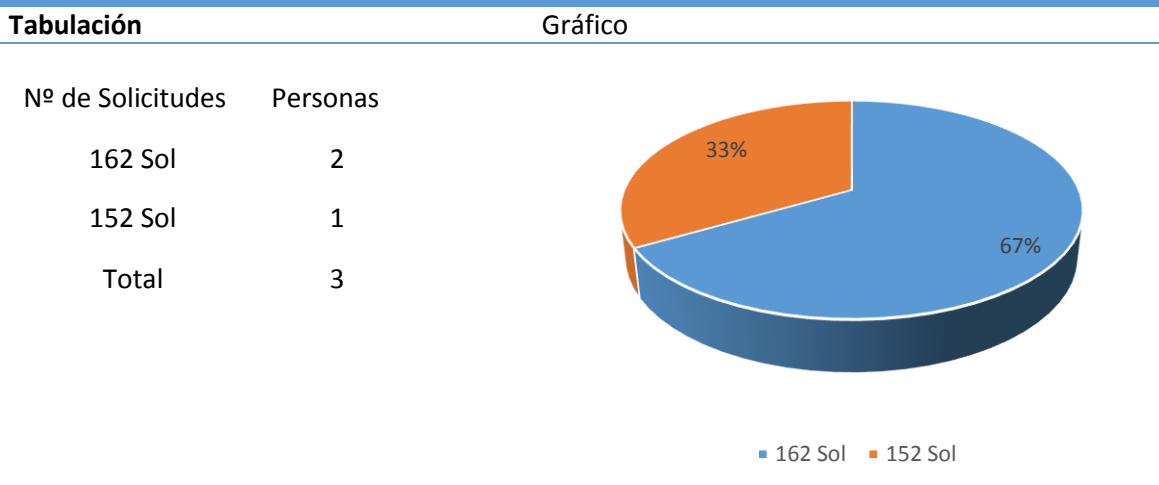


#### ANÁLISIS

De los 3 Administradores de Aduana encuestados el 67% dice que en promedio en el día existen 170 operaciones en total por los Oficiales Aduaneros en turno y un 33% dice que en promedio se realizan 150 operaciones diarias.

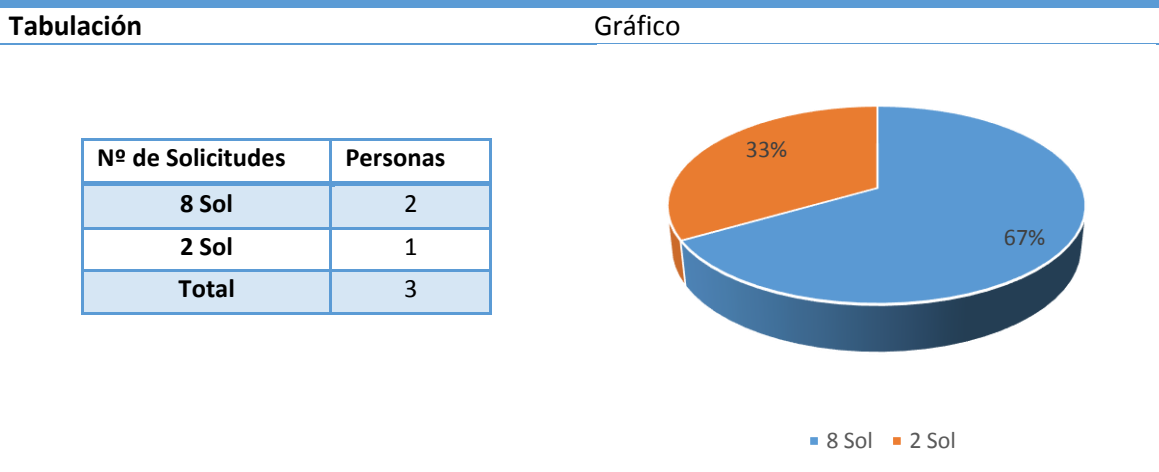


**14. De la pregunta anterior, de las operaciones en materia de exportación atendidas ¿Cuántas solicitudes en promedio fueron emitidas a través del sistema informático SICEX?**



**ANÁLISIS**  
 De los 3 Administradores de Aduana encuestados el 67% dice que 162 operaciones fueron emitidas a través del sistema informático SICEX y un 33% dice que fueron 152 operaciones emitidas a través de dicho sistema. Se observa que el SICEX es el sistema más demandado por las empresas exportadoras ya que es más fácil y práctico de utilizar.

**15. De la respuesta anterior ¿Cuántas solicitudes en promedio fueron emitidas a través del sistema informático SIDUENA?**



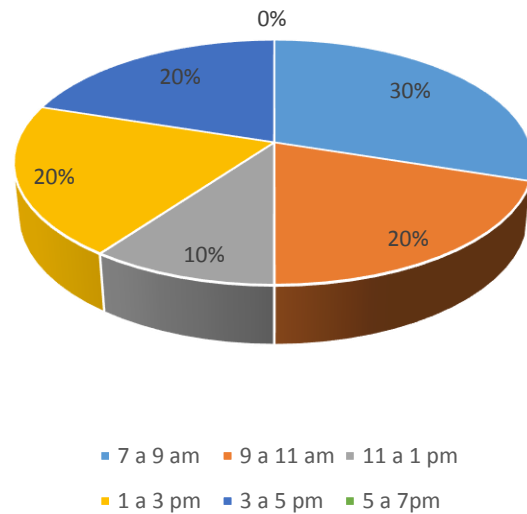
**ANÁLISIS**  
 De los 3 Administradores de Aduana encuestados el 67% dice que 8 operaciones fueron emitidas a través del sistema informático SIDUENA y un 33% dice que fueron 2 operaciones en promedio emitidas en dicho sistema. Este sistema es el menos demandado por las empresas exportadoras ya que son pocas las solicitudes realizadas en este sistema y es más complicado de utilizar.

16. ¿En qué periodo del día se satura más el proceso de exportación?

Tabulación

Tiempo	Tab
7 a 9 am	3
9 a 11 am	2
11 a 1 pm	1
1 a 3 pm	2
3 a 5 pm	2
5 a 7pm	0

Gráfico



ANÁLISIS

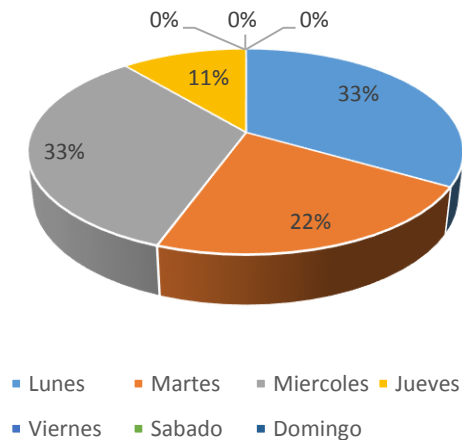
Se obtuvo que el periodo del día que presenta mayor saturación en el proceso de exportación es entre el rango de 7 a 9 am con un 30% le sigue con un 20% de 9 a 11 am, 1 a 3 pm y de 3 a 5 pm respectivamente

17. ¿En qué días de la semana se satura más el proceso de exportación?

Tabulación

Días	Tab.
Lunes	3
Martes	2
Miércoles	3
Jueves	1
Viernes	0
Sábado	0
Domingo	0

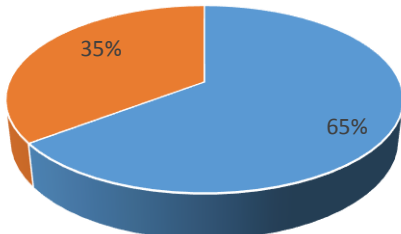
Gráfico



ANÁLISIS

Tenemos que con un 33% los días Lunes y Miércoles son los más saturados en las 3 aduanas visitadas respectivamente, de ahí le sigue con un 22% el día Martes y un 11% los días Jueves. Por lo tanto se tiene que los días de la semana con mayor movimiento y saturación son los Lunes y Miércoles.

18. En promedio ¿Cuántos transportistas que atienden al día presentaron en regla sus documentos? Y ¿Cuántos no la presentaron?

Tabulación		Gráfico
Transportistas que presentan documentos en regla	Respuestas 101 a 110	 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transportistas que presentan sus documentos en regla</li> <li>■ Transportistas que no presentan sus documentos en regla</li> </ul>
Transportistas que no presentan documentos en regla	Respuestas 51 a 60	

**ANÁLISIS**

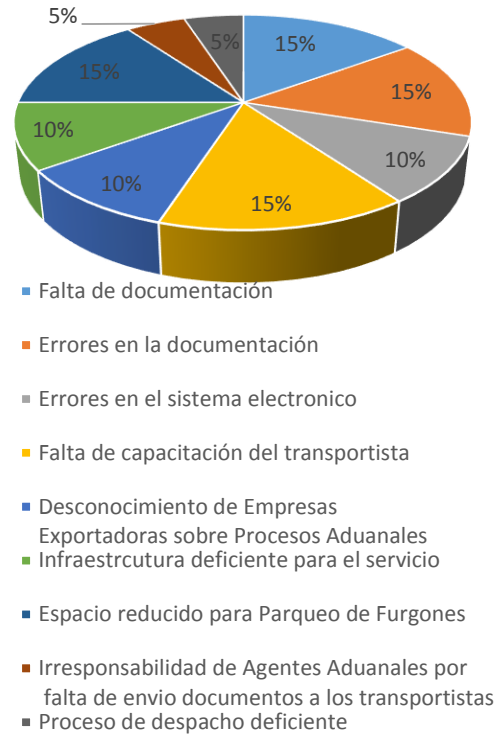
Se obtuvo que un 65% está presentando en regla los documentos que exige aduana para otorgarles el paso y un 35% no está llevando en regla los documentos lo que entorpece el flujo del proceso de exportación. Aunque el porcentaje obtenido de los transportistas que no presentan sus documentos en regla es menor a los que sí lo presentan, esto causa retrasos y prolongadas colas en la aduana entorpeciendo el proceso; por lo que este porcentaje debería ser el más mínimo posible.

**19. ¿Qué tipo de problemas son los más comunes que se presentan en aduana?**

**Tabulación**

**Grafico**

Problemas	Ta b.
Falta de documentación	3
Errores en la documentación	3
Errores en el sistema electrónico	2
Falta de capacitación del transportista	3
Desconocimiento de Empresas Exportadoras sobre Procesos Aduanales	2
Infraestructura deficiente para el servicio	2
Espacio reducido para Parqueo de Furgones	3
Irresponsabilidad de Agentes Aduanales por falta de envío documentos a los transportistas	1
Proceso de despacho deficiente	1



**ANÁLISIS**

Se tiene que los mayores problemas que se están presentando en la aduana con un 15% respectivamente son los siguientes:

- ✓ Falta de documentación
- ✓ Errores en la documentación
- ✓ Falta de capacitación del transportista
- ✓ Espacio reducidos para Parqueo de Furgones

Y le siguen con un 10% respectivamente los siguientes problemas:

- ✓ Errores en el sistema electrónico
- ✓ Desconocimiento de Empresas Exportadoras sobre Procesos Aduanales
- ✓ Infraestructura deficiente para el servicio

Y finalmente con un 5% respectivamente se tienen los siguientes problemas:

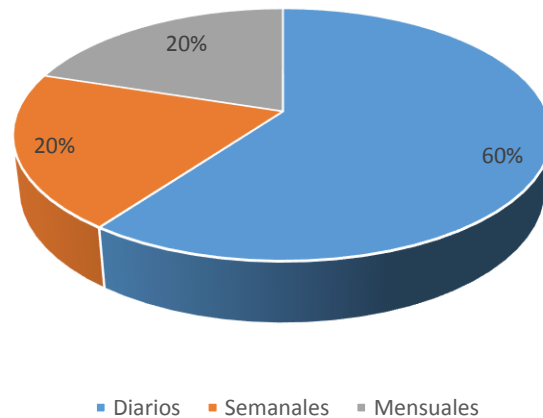
- ✓ Irresponsabilidad de Agentes Aduanales por falta de envío de documentos a los transportistas
- ✓ Procesos de despacho deficiente

## 20. ¿Con que frecuencia ocurren estos tipos de problemas?

### Tabulación

Frecuencia	Tab
Diarios	3
Semanales	1
Mensuales	1

### Gráfico



### ANÁLISIS

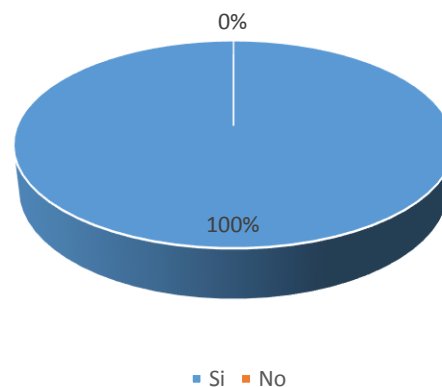
Se obtuvo que la mayoría de veces estos problemas se están dando de forma diaria con un 60% y de forma semanal y mensual con un 20% respectivamente. Esto indica que varios de los problemas mencionados anteriormente se están dando con mucha frecuencia cada día en las 3 diferentes aduanas encuestadas.

## 21. ¿Ha sido sancionado el transportista por falta de documentos o errores de llenado de la documentación?

### Tabulación

Si	3
No	0

### Gráfico



### ANÁLISIS

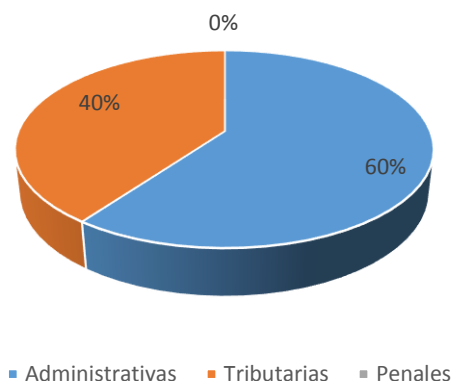
El 100% de los Administradores de Aduana dicen que se han sancionado a los transportistas por este tipo de faltas

## 22. ¿Qué tipo de sanciones son las más frecuentes en esta aduana?

Tabulación

Gráfico

Sanción	Respuestas
Administrativas	3
Tributarias	2
Penales	0



### ANÁLISIS

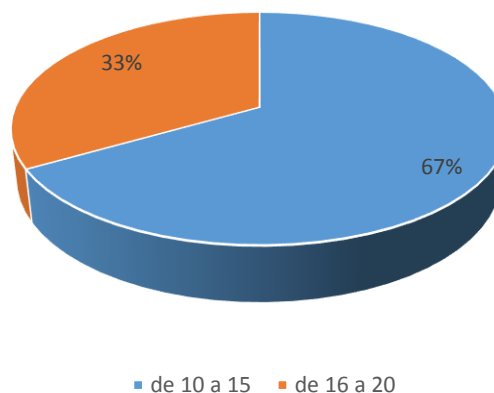
Se tiene que la mayor sanción que se ponen frecuentemente son las sanciones administrativas con un 60% y las tributarias con un 40%. La mayoría de las sanciones impuestas por aduana frecuentemente son administrativas.

## 23. En promedio, ¿Cuántos transportistas se sancionan en el mes?

Tabulación

Gráfico

Rango	tab
de 10 a 15	2
de 16 a 20	1



### ANÁLISIS

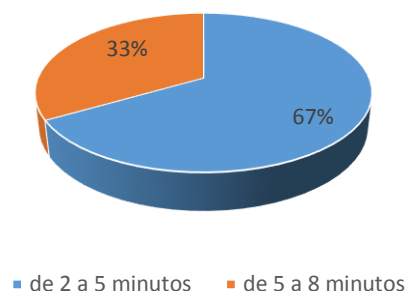
De los 3 Administradores de Aduana encuestados el 67% dice que se sancionan en promedio de 10 a 15 transportista en el mes y el 33% dice que se sancionan de 16 a 20 transportistas en el mes. El mayor porcentaje obtenido dice que en promedio se están sancionando de 10 a 15 transportistas en el mes.

## 24. En promedio, ¿Cuánto se tarda en procesar la operación el Oficial Aduanero?

### Tabulación

Rango	Respuestas
de 2 a 5 minutos	2
de 5 a 8 minutos	1

### Gráfico



### ANÁLISIS

De los 3 Administradores de Aduana el 67% dice que sus Oficiales Aduaneros se tardan en procesar la operación de revisión y entrega de documentos entre 2 a 5 minutos en promedio y el 33% restante se tarda de entre 5 a 8 minutos.

## ANÁLISIS DE DATOS

### SEGMENTO 1: EMPRESAS EXPORTADORAS DEL SECTOR PAPEL Y CARTÓN

La investigación de campo se desarrolló en siete de las empresas que pertenecen al sector de papel y cartón y que exportan productos clasificados según el Sistema Arancelario Centroamericano (SAC) con el capítulo 48, la información que contiene cada una de las encuestas fue proporcionada por personas que se desempeñan ya sea como agente aduanal, apoderado especial aduanero o jefe de despacho en el área de exportación de la empresa con un mínimo de un año de laboral en dicha área pero el mayor porcentaje con un 57% tienen más de seis años de experiencia.

El 43% de las empresas realizan sus exportaciones con una frecuencia semanal siendo los productos de papel los más exportados, todas las empresas mencionaron que exportan hacia Centroamérica y dentro de los países de destino que más se destacan se encuentran Guatemala y Honduras.

Las leyes regionales que más utilizan las empresas del sector papel y cartón son el Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA), Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA), el Tratado Multilateral del Libre Comercio e Integración Económica Centroamérica y Reglamento sobre el Régimen de Tránsito Aduanero Internacional. A nivel nacional las leyes más utilizadas por las empresas son Ley de Simplificación Aduanera y Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras.

Todas las empresas presentan los documentos de exportación vía electrónica a las aduanas terrestres porque consideran que tiene mayores beneficios en accesibilidad y en tiempo a comparación de presentar los documentos en las oficinas del CIEX El Salvador.

El cien por ciento de las empresas manifiestan que alguna vez se le han presentado dificultades durante el proceso de gestión de exportación dentro de las cuales la mayor parte mencionan que el

servicio es lento, diferencia de criterio entre los empleados de aduana y que no hay sistema electrónico disponible estos problemas suceden con una frecuencia semanal lo que lleva a considerar que estos problemas suceden a menudo ya que la mayor cantidad de las empresas exporta con una frecuencia semanal.

El Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX) es el sistema que todas las empresas encuestadas utilizan para presentar los documentos de exportación vía electrónica a las aduanas terrestres y las razones más mencionadas por las que utilizan este sistema son facilidad, disponibilidad y rapidez. En el país existe otro sistema para presentar los documentos vía electrónica que es el Sistema Aduanero Autorizado (SIDUNEA) pero las empresas encuestadas no lo utilizan por las razones que es complicado, desconocido y además que no es el sistema autorizado por la jefatura de la empresa por lo que el cien por ciento de las empresas prefieren el SICEX que el SIDUNEA.

El tiempo promedio para registrar los documentos de exportación en el SICEX es de cinco a quince minutos y los problemas que se han presentado durante este proceso son errores en el registro y el proceso de aprobación de los documentos es lento por parte de la Dirección General de Aduanas.

En el momento de enviar vía electrónica los documentos registrados las empresas han tenido problemas de actualización del sistema lo que provoca no conocer si la información fue enviada, también han tenido problemas con la conexión a internet que ocasiona no poder enviar la información, la problemática que sucede con más se repite entre los encuestados es la actualización del sistema ya que les ha pasado a seis de los siete encuestados con una frecuencia de dos veces al mes y considerando que el mayor porcentaje de las empresas exportan con una frecuencia semanal se tiene que en un mes de las cuatro exportación que las empresas realiza en dos de ellas se les presenta problemas de actualización del sistema que ocasiona no conocer si la información fue enviada.

Para que los documentos enviados por el SICEX sean aceptados por parte de la Dirección General de Aduanas las empresas esperan en promedio de una a dos horas ya que al ser aceptada la información enviada se recibe el número de registro de exportación sin el cual los documentos de exportación no pueden ser impresos para presentarlos en aduana de frontera por lo que las empresas deben esperar recibir este número de registro.

Las empresas no cuentan con una medida de contingencia para el caso que se tenga problemas con el SICEX para solicitar la aceptación del producto a exportar por órdenes de la jefatura y porque no es autorizado por las aduanas y el Banco Central de Reserva.

Las empresas del sector papel y cartón realizan las exportaciones vía terrestre y las aduanas de frontera por las que con mayor frecuencia transitan son El Amatillo y La Hachadura para llevar el producto a los países de Honduras y Guatemala respectivamente.

Todas las empresas tomadas como muestran contratan a una empresa de transporte de carga internacional para exportar sus productos de papel y cartón hacia los países centroamericanos, los criterios que utilizan para elegir la empresa de transporte son el costo de flete, cumplimiento de tiempos de entrega y experiencia.

Los problemas que han tenido las empresas exportadoras con el transporte de carga internacional que han contratado son en gran porcentaje que no cumplen con el tiempo de tránsito aduanero lo



que provoca multas y atrasos en la entrega del producto, también el transporte ha sufrido desperfectos mecánicos.

Las empresas encuestadas calificaron diferentes aspectos de las aduanas terrestres de El Salvador como la atención al usuario, rapidez de atención, accesibilidad y la distribución del espacio para parqueo del transporte de carga internacional las cuales la mayor parte de los encuestados las califico como regular porque los consideran ineficientes.

Calificaron como bueno la seguridad con la que cuentan en las aduanas de frontera y opinan que en el aspecto de brindar información a los usuarios sobre los trámites a realizar es malo ya que no cuentan con el este servicio además las instalaciones no cuentan con una completa señalización informativa de las áreas físicas.

Los transportistas para ser atendidos en las aduanas de frontera han esperado en promedio de tres a cuatro horas y el tiempo máximo que han esperado ha sido de 24 horas esto sucede tres veces cada trimestre.

En el proceso de despacho del vehículo de carga en las aduanas terrestres del país el tiempo promedio es de tres a cuatro horas y el tiempo máximo de 24 horas, al comparar estos tiempos tienen una diferencia de veinte horas. Estos elevados tiempos a la empresa les han ocasionado incumplimiento de contrato, incrementos en costo (flete), descuentos por entrega tardía, penalización y multas por entrega tardía.

Las empresas han tenido problemas en el proceso de despacho de la carga en las aduanas terrestres ocasionado por los transportistas porque no transmiten adecuadamente las indicaciones que les dan los empleados de aduana a la empresa exportadora y no son proactivos para solucionar los problemas que se presentan en la aduana estos problemas surgen por el perfil que tiene el transportistas debido a su nivel de educación y preparación.

El tipo de infracción aduanera que se da con más frecuencia son las administrativas.

Los incumplimientos de los tiempos de entrega han sido ocasionado por desperfectos mecánicos durante el trayecto, los largos tiempos de procesos aduanales y el incumplimiento del tiempo de transito aduanero por parte de los transportistas.

Las empresas exportadoras han tenido problemas con sus clientes ocasionado por los transportistas por el incumplimiento del tiempo de entrega y trato inadecuado por parte del transportista al momento de realizar la entrega del producto, este último problema mencionado es importante señalar que involucra la cultura y nivel de educación que tiene la persona además el transportista (motorista) se convierte en la imagen de la empresa en el momento que entrega el producto.

Algunas empresas experimentaron un incremento en los costos de flete por parte de las empresas de transporte de carga internacional debido a la Ley Especial para la Constitución del Fondo para la Atención a Víctimas de Accidentes de Tránsito (FONAT).

Algunas empresas exportadoras utilizan anualmente el servicio extraordinario para el paso de las aduanas de frontera en el país y consideran que las nuevas tarifas para el uso del servicio extraordinario les afecta en gran medida porque eleva sus costos y disminuyen las ganancias para la empresa.

A través de la investigación de campo desarrollada en las empresas exportadoras de productos de papel y cartón se reconocen los siguientes problemas:

- ✓ Diferencia de criterios de los empleados de aduana
- ✓ Errores en el registro de los documentos en el SICEX
- ✓ Lento proceso de aprobación de los documentos de exportación enviados vía electrónica
- ✓ No conocer si la información registrada en el SICEX fue enviada debido a las actualizaciones del sistema.
- ✓ Problemas con la conexión a internet lo que provoca no poder enviar la información registrada en el SICEX.
- ✓ Se espera en promedio de una a dos horas para que los documentos enviados sean aprobados y recibir el número de registro de exportación.
- ✓ Falta de conexión entre la plataforma SICEX y el servidor de aduana.
- ✓ Las empresas no cuentan con medida de contingencia para el caso que no pueda utilizarse el sistema electrónico por fallas del mismo.
- ✓ Incumplimiento de tiempo de tránsito de aduanero por parte del transportista de carga internacional.
- ✓ Pago de multas por no cumplir el tiempo de tránsito de aduana.
- ✓ Atrasos en la entrega del producto
- ✓ Distribución inadecuada del espacio para parqueo del transporte de carga
- ✓ Servicio lento de atención en aduanas de frontera.
- ✓ Poco información sobre los trámites a realizar en las aduanas terrestres
- ✓ Transportistas realizan más de un trámite
- ✓ Largos tiempos de espera para el proceso de atención y despacho de la carga en las aduanas de frontera del país
- ✓ Incrementos en los costos (fletes)
- ✓ Incumplimiento de contratos con los clientes
- ✓ Penalización por entrega tardía del producto
- ✓ Multas por entrega tardía del producto
- ✓ Descuentos por entrega tardía del producto
- ✓ Poca iniciativa del transportistas (conductor) para solucionar problemas
- ✓ Los transportistas no comunican adecuadamente las indicaciones de la aduana de frontera a las empresas exportadoras
- ✓ Infracciones aduaneras del tipo administrativas
- ✓ Desperfectos mecánicos del transporte de carga
- ✓ Trato inadecuado al cliente por parte del transportista al momento de entregar el producto.

## SEGMENTO 2: TRANSPORTISTAS DE CARGA INTERNACIONAL

Es segmento de los transportista es uno de los más fundamentales en el proceso de exportaciones de bienes tal es el caso de los productos de papel y cartón por las diferentes adunas terrestre de El Salvador.

Para llevar a cabo este estudio se realizaron visitas a las Aduanas de: Anguiatu (Frontera: El Salvador-Guatemala), La Hachadura (Frontera: El Salvador-Guatemala) y El Amatillos (Frontera: El Salvador-El Salvador.). Estas tres aduanas terrestres son por las que se presenta el mayor flujo con un 89% del total de las exportaciones del sector.

En El Salvador existen 253 empresas de transporte de carga internacional hasta el año 2011 según Directorio Económico Empresarial de la DIGESTYS, es un número relativamente alto de empresas dedicadas a una actividad económica en particular como lo es el transporte de carga. Pero todo esto debido a que en la actualidad son más las empresas productoras que conceden su transporte de carga a tercero como lo son estas empresas de transporte, con un fin en particular el reducir costos al no tener una flota vehicular.

Las empresas productoras de papel y cartón realizan en un 95% a 100% de sus exportaciones a través de las empresas de transporte de carga internacional según opinión de los encargados de logística de dichas empresas productoras. Se puede determinar que las empresas de transporte de carga son pilar y una de las bases fundamentales en el proceso de exportación.

En un análisis final de instrumentos podemos encontrar:

- Que el 100% de los conductores son del sexo masculino, de los cuales el 90% son de nacionalidad salvadoreña y que se encuentran entre 21 años a 40 años de edad.
- El 68% de los conductores realizan al menos 4 transportes de carga al mes por las diferentes aduanas terrestres del país, lo que implica que debe realizar 8 trámites mensuales en las fronteras salvadoreñas (4 de salida y 4 de entrada), lo que le da un promedio de 96 trámites anuales.
- El 80% de los conductores tiene más de 5 años de experiencia en el transporte de carga internacional.
- El 80% de los conductores trabaja directamente para una empresa de transporte de carga.
- Los productos de papel y cartón suelen transportarse con regularidad ya que el 29% de los conductores llevan dichos productos.
- El 84% de los conductores transportan o han transportado en alguna ocasión productos de papel y cartón.
- El 96% de los conductores realizan los diferentes trámites para el paso de una frontera salvadoreña.
- El 63% de estos conductores que realizan trámites para la exportación no han recibido ningún tipo de capacitación, orientación o adiestramiento por parte de las empresas de transportistas, productoras o personal de la DGA.
- El 69% de los conductores conocen los documentos requeridos por las aduanas de El Salvador para realizar el proceso de exportación.
- Todos los conductores (100%) señalaron que en algún momento si han tenido problemas con la documentación al paso por una aduana salvadoreña ya sea por no portar un documento requerido por la aduana, por errores en la documentación o inconsistencia entre los documentos que portan con los documentos electrónicos. Debido a estos problemas el 96 % de los conductores dice haber recibido algún tipo de infracción ya sea de tipo administrativo y

tributaria por el personal de aduanas con un monto que varía de entre \$50.00 a \$299 según el tipo de infracción.

- Las infracciones más comunes que son impuestas a los transportista están relacionadas con el incumplimientos de transmisión electrónica del manifiestos de carga en el tiempo estipulado, documentos con errores que retrasen el despacho, transbordo de mercancía, incumplimiento de tiempo de transito aduanero, Tránsitos fuera de las rutas establecidas. Estos problemas están directamente relacionado con el poco control que existen por parte de las empresas de transporte de carga debido a que un transporte debe salir de la empresa con toda su documentación en regla y cumplir con los tiempos estipulado de transito por las rutas que establece la DGA.
- Al ser multado el transportista reporta dicha infracción a la empresas de transporte de carga o a la empresa productoras de bienes según sea el tipo de de infracción puesta, pero muchas veces este proceso se retrasa debido aquel el transportista desconoce el proceder y solo realiza acciones de comunicación, muy pocas veces colabora a solucionar dichos problemas.
- El 89% de los transportista dicen tener problemas en su tránsito (paso) por las aduanas Salvadoreñas a los largo tiempo de espera en los tramites y autorización de la exportación debido a que en aduanas como la de Anguiatu solo se encuentran dos ventanillas para realizar todos los tramites ya se de exportación o importación, lo que genera un poco de retraso para realizar estos trámites. También Se encuentran largas filas de vehículos para el paso de una frontera y espacios insuficientes para los vehículos. Todo esto sumado a los problemas del sistema electrónico que se encuentra saturado o no funciona de manera adecuada.
- El paso de una frontera Salvadoreñas normalmente de una unidad de transporte se encuentra entre 1 hora a 3 horas. Con un máximo en promedio de dos días.
- Referente al servicio extraordinario un 59% lo ha utilizado en alguna ocasión debido a que necesitaba transitar un día festivo o cumplir un tiempo estipulado en contrato.
- Los transportista catalogan el servicio brindado por las aduanas salvadoreñas como regular a necesita mejorar con un 71%.
- Entre los aspectos que los transportista mejorarían o creen que contribuirían a un buen proceso de exportación son: una reducción de tiempo de autorización de exportación, la existencia de una ventanilla de información en cada una de la adunas, reducir las largas filas de vehículos, que existan espacios suficientes dentro o en las cercanías de las adunas para que permanezcan las unidades.

Como se observa se encuentran muchas opiniones encontradas entre lo que dicen y opinan los transportistas con lo que debería ser la realidad según lo determinado por las adunas terrestres de El Salvado y por si Dirección General de Aduana.

Pero si se puede señalar que las empresas transportistas no están siendo responsables en su parte del proceso, ya que son muchas desatenciones que tienen con el personal que labora para ellos así como el poco compromiso de cumplir las diferentes leyes, reglamentos y normativas aduaneras que existen.

Existe una enorme desorganización en el tránsito (paso) de una aduana fronteriza ya que los transportistas son muchas veces los responsables por los diferentes retrasos o problemas que se originan en dichas aduanas, las empresas de transporte no tienen un control permanente sobre su personal (conductores) que son los responsables directos de la carga que transportan. Sumado a esto las empresas de transporte no capacitan a su personal como realizar un buen trámite en aduanas, que tipo de documentos tienen que entregarles en las empresas productoras para salir, que hacer si pasa algún problema en aduanas, todo resumido a que no poseen un documento tipo manual que le sea proporcionado a los conductores donde describa todo el proceder a realizar en las diferentes aduanas Salvadoreñas y aduanas Centroamérica.

El problema es compartido entre las empresas de transporte, las aduanas y las empresas productoras. Pero observando de un punto más objetivo mientras las empresas productoras no exijan más profesionalidad y compromiso de realizar un buen proceso (trámite) de exportación o importación a las empresas de transportes están no realizaran acciones correctivas para poder de su parte para solucionar los problemas que se presenta en las aduanas.

### SEGMENTO 3: ADUANAS TERRESTRES EN EL SALVADOR

- Los Administradores de Aduana actualmente en su cargo tienen más de 6 años en estar laborando en dicho cargo, por lo que poseen vasta experiencia en el puesto y tienen conocimiento y amplio panorama de los procedimientos y problemáticas que están ocurriendo en las aduanas del país.
- En las 6 Aduanas Terrestres del país se tienen actualmente laborando 6 Oficiales Aduanales y 1 Contador Vista excepto en El Amatillo por tener mayor flujo de transporte se cuenta con 2 Contadores Vista, y el personal es rotado dependiendo del turno asignado.
- El sistema para realizar la exportación SICEX es el más utilizado por las empresas exportadoras ya que el sistema es el más sencillo y fácil de utilizar que el SIDUNEA; según datos de Aduana se dice que aproximadamente el 95% de las solicitudes realizadas se hacen a través de este sistema.
- En promedio una Aduana realiza en el día de 150 a 170 operaciones en materia de exportación y realiza de 10 a 12 revisiones físicas de mercadería.
- El flujo del proceso de aduana en materia de exportación se satura en los periodos de 7 a 11 am y de 1 a 3 pm en los días lunes y miércoles.
- Los problemas más comunes que se dan son:
  - ✓ Falta de documentación presentada
  - ✓ Errores en la documentación

- ✓ Falta de capacitación del transportista
- ✓ Espacios reducidos para el Parqueo de Furgones
- ✓ Generación de Colas Prolongadas
- ✓ Errores y caídas del Sistema
- ✓ Infraestructura deficiente para el servicio

Y estos problemas se presentan en una frecuencia diaria y mensual.

- Las sanciones más frecuentes son las Administrativas y Tributarias y se sancionan en promedio de 10 a 15 transportistas al mes.
- El Oficial Aduanal se tarda en procesar la Operación de exportación de 2 a 5 minutos; cuando hay selectividad en amarillo ( Verificación de Documentación) se tarda de entre 8 a 10 minutos en promedio y en selectividad en rojo (Revisión Física) el Contador Vista en promedio se tarda de 6 a 10 horas.